

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

FACTORES PROTECTORES Y ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO PARA LA MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL DE
LAS Y LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE SERVICIOS
GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Trabajo Final de Investigación Aplicada sometido a la consideración de
la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Psicología para optar al
grado y título de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las
Organizaciones

JOHANNA TORRES SOLANO
VANESSA MATAMOROS PANIAGUA

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2019

Agradecimiento:

Este proceso investigativo fue posible gracias al grupo de mujeres y hombres que forman parte de la Oficina de Servicios Generales (OSG) de la Universidad de Costa Rica. El agradecimiento sincero por el trabajo que realizan día a día, por su compromiso, esfuerzo y dedicación. Queremos también agradecer a los profesionales que previo a nuestra investigación realizaron estudios para iniciar lo que sería la clasificación de los factores de riesgo de la población investigada. Nuestro reconocimiento también va dirigido al cuerpo de profesores y coordinadores de la Maestría de Psicología y de las Organizaciones por su apoyo y conocimiento durante nuestra formación. Gracias por su compromiso y excelencia académica y por transmitirnos todos los días la pasión por la psicología. Finalmente, a nuestro director y lectores de este proyecto de graduación, gracias por creer en nosotras y por darnos la oportunidad de contribuir con esta investigación a un grupo que se merece nuestro esfuerzo y mayor reconocimiento.

Dedicatoria:

A mis hijas Andrea e Isabella, por ser mi mayor motivación.

A mi mamá por ser mi apoyo incondicional y mi gran fortaleza: Mamita gracias por ayudarme a luchar por mis sueños, sin usted no hubiera podido salir adelante.

Y especialmente a mi papá, quien nos dejó este año y siempre fue mi ejemplo de trabajo, esfuerzo, compromiso y honestidad: Pa espero que este logro te haga sentir orgulloso donde quiera que te encuentres. Te amo.

Johanna


“Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Psicología de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones”



Dra. Ana Ligia Monge Quesada
Representante del Decano del Sistema de Estudios de Posgrado



M. Sc. Luis Garnier Zamora,
Profesor Guía



Dr. Daniel Flores Mora,
Lector



M.Sc. Saúl Aguilar Morales,
Lector

Dr. Enrique Margery Bertoglia
Representante de la Directora del Programa de Posgrado en Psicología



Johanna Torres Solano
Sustentante



Vanessa Matamoros Paniagua
Sustentante

Tabla de Contenido

Agradecimiento:.....	i
Dedicatoria:.....	i
Tabla de Contenido	iii
Resumen:	vi
1. Introducción:	1
2. Marco de referencia:	4
2.1. Marco Contextual	4
2.1.1. Antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales:	6
2.2. Marco teórico y conceptual	19
2.2.1. Introducción: el trabajo como eje estructurador del ser humano.	19
2.2.2. Psicología de la salud ocupacional	22
2.2.3. Factores protectores y factores de riesgo	23
2.2.4. Factores protectores.....	25
2.2.5. Factores de riesgo	25
2.2.6. Salud laboral y el bienestar en el trabajo	26
2.2.7. Aportes de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP)	31
3. Objetivos generales y específicos:	34
3.1. Objetivo general:.....	34
3.2. Objetivos específicos:	34
4. Diseño de la Metodología:	35
4.1. Tipo de Investigación:	35
4.2. Población:	35
4.3. Muestra:.....	35
4.4. Fases de trabajo:	35

4.4.1. Primera fase: Análisis de contenido y categorización de los riesgos identificados.	35
4.4.2. Segunda fase: Construcción de factores protectores y de afrontamiento.	41
4.5. Técnicas e Instrumentos:.....	43
4.6. Protección a participantes.....	44
5. Resultados de la Investigación:	45
5.1. Factores de Riesgo: <i>Identificación y categorización de los factores riesgos.</i>	45
5.2. Factores Protectores: Resultados de Talleres	50
5.2.1. Estructura.....	70
5.2.2. Misión.....	70
5.2.3. Gestión.....	71
5.2.4. Acciones para el desarrollo de Factores Protectores:	72
6. Conclusiones	74

Lista de Figuras:

Figura No. 1: Factores protectores de Werner & Smith..... pág. 33

Figura No. 2: Factores de riesgo y protectores según su naturaleza pág. 78

Lista de cuadros:

Cuadro No. 1: Estructura..... pág.79

Cuadro No. 2: Misión..... pág. 80

Cuadro No. 3: Gestión..... págs. 80-81

Cuadro No. 4: Acciones para el desarrollo de factores protectores.....pág. 81

Lista de tablas:

Tabla No. 1: Categorización de riesgos según revisión documental.....pág. 58.

Lista de abreviaturas:

OSG (Oficina de Servicios Generales).

PSO (Psicología de la Salud Ocupacional).

UCR (Universidad de Costa Rica).

ORH (Oficina de Recursos Humanos).

EDF (Electricidad de Francia).

PSLT (Promoción de la Salud Laboral en el Trabajo).

OMS (Organización Mundial de la Salud).

OIT (Organización Internacional del Trabajo).

PSOP (Psicología de la Salud Ocupacional Positiva).

CAPSI (concepto de capital psicológico).

ECRO (Esquema Conceptual Referencial y Operativo).

USOA (Unidad de Salud Ocupacional y Ambiental).

Resumen:

La Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica (OSG), constituye la unidad más grande y más diversa de dicha Institución, esto con respecto a las labores que llevan a cabo, las personas que la conforman, y las problemáticas que se deben enfrentar y resolver diariamente como parte de las funciones que se realizan; por lo que el reto que se planteó en esta investigación aplicada fue el diseño un plan que facilite a la OSG potenciar a sus trabajadores y trabajadoras para que desarrollen factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permitan mejorar su bienestar laboral. Con este fin, se propusieron dos fases, en la primera se llevó a cabo el análisis de contenido de cuatro investigaciones llevadas a cabo con esta misma población, para identificar y priorizar los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos y que ya han sido detectados en dichas investigaciones. En la segunda fase, el objetivo fue identificar junto con los y las trabajadoras de OSG, los factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permita mejorar su bienestar laboral, esto mediante la ejecución de talleres en los que se puso en práctica el método de Investigación Acción, en el cual los participantes tuvieron un rol activo, consciente y abierto en la búsqueda de dichos factores de protección.

Debido a que esta investigación ha sido planteada desde una visión positiva del trabajador como promotor de su propio bienestar, el marco conceptual y teórico del que se parte es el de la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO), la cual es una disciplina que se dedica a aplicar la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, a promover la seguridad, la salud y el bienestar de las y los trabajadores. Así mismo, para que este compromiso desde lo particular, tenga los resultados esperados, dentro del Plan se incluyeron acciones que propician mejoras en el corto, mediano y largo plazo y que también requieren del compromiso y la voluntad de las autoridades universitarias competentes.

Palabras clave: factores de riesgo, factores protectores, Psicología de la Salud Ocupacional, Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica.

Abstract:

The Office of General Services at the University of Costa Rica is one of the largest and most diverse units of said Institution due to the array of chores that are executed, the number of people that work at this office, and the many affairs that have to be solved as part of its daily functions. Hence, the challenge posed was to design a plan that would enable the OGS to empower their female and male workers to develop effective protective factors and coping mechanisms that would eventually allow for them to improve their work-life harmony. To this end, a two-phase investigation was proposed: during the first phase of the study we analyzed the content of 4 previous investigations that were performed using this same population. The purpose of this review was to categorize and prioritize what risk factors were the workers being exposed to, which had already been previously identified. For the second phase of the study, our goal was to identify, along with the male and female workers at the OGS, the protective factors and coping mechanisms that would allow them to improve their work life by delivering a series of workshops in which the Investigation-Action method was employed so that the participants were able to perform an active, conscious, and open role in the quest for protective factors and coping mechanisms.

Using occupational health psychology as a theoretical and conceptual framework, this investigation has been approached from a positive standpoint wherein the worker is positioned as a promoter of their own well-being. This discipline leverages psychology as a way to improve work life by promoting security, health, and wellbeing for all workers. To ensure that the particular commitment set in place for this investigation delivered positive results, we included in our plan actions that will foster short term, medium term, and long-term improvement that will require commitment and will from university authorities. A series of these actions are focused on building a structure that will enable the instilment of an organizational policy in the medium and long term that integrates the protective factors and coping mechanisms previously identified in the study; which will also strengthen and develop additional measures to secure the necessary leadership that can create a culture that is able to face risks and protects its workers. It is also important to lean on a mission statement that can become the philosophical axis of the OGS, and in the process of creating this mission ensure participation of every worker. In order to socialize this mission statement with the personnel, the actions proposed in the study are also directed to build a sensitization and communication program around this axis that is able to incorporate the concept of Protective Factors. As a final measure, to incorporate within the operation a series of approaches from the perspective of Protective Factors wherein workers are capable to reflect upon their daily work, devise new ways to approach it, and face risk factors.

Keywords: risk factors, protective factors, occupational health psychology, Office of General Services at the University of Costa Rica.



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEP Sistema de
Estudios de Posgrado

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Johanna Torres Solano, con cédula de identidad 1-0903-0467, en mi condición de autor del TFG titulado

Factores Protectores y Estrategias de Afrontamiento para la Mejora del Bienestar Laboral de los y las Trabajadores de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica.

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI ☒ NO ☐

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:

Nombre Completo: Johanna Torres Solano

Número de Carné: 952887 Número de cédula: 1-0903-0467

Correo Electrónico: johana.torres@ucr.ac.cr

Fecha: 22/04/2020 Número de teléfono: 8348-8665

Nombre del Director (a) de Tesis o Tutor (a): Luis Garnier Zamora

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEP Sistema de
Estudios de Posgrado

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Vanessa Olatamoras Paniagua, con cédula de identidad 1-750-784, en mi condición de autor del TFG titulado Factores protectores y estrategias de afrontamiento para la mejora del bienestar laboral de las y los trabajadores de la oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI ☒ NO ☐

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:

Nombre Completo: Vanessa Olatamoras Paniagua

Número de Carné: 872319 Número de cédula: 1-750-784

Correo Electrónico: vanmat@amazon.com

Fecha: 23/04/2020 Número de teléfono: 8927-8787

Nombre del Director (a) de Tesis o Tutor (a): _____


FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

1. Introducción:

El papel del trabajo tiene una función vital en la vida de los seres humanos. Más allá de generar un ingreso económico, es una actividad esencial de realización personal y desarrollo, alrededor de la cual los seres humanos han estructurado su vida a través de la historia, y por ende se posiciona como parte vital de su bienestar físico y mental. En las circunstancias correctas las personas pueden crecer, experimentar su potencial creativo y desarrollar habilidades mediante el ejercicio de su trabajo.

Según Peiró (1990), el trabajo, más que una actividad remunerada y regulada por un contrato, es una actividad mediante la cual los seres humanos pueden encontrar un medio esencial de desarrollo, que les ofrece un sentido de pertenencia, de existencia y realización. Todo lo anterior, por supuesto, bajo los escenarios adecuados, ya que las condiciones en que se lleva a cabo todo trabajo, tendrá gran influencia en aspectos de la salud general de las y los trabajadores. Aunado al párrafo anterior, en un estudio realizado por Hermosa (2015), se reafirma que una alta frecuencia de conflictos, un ritmo de trabajo acelerado y una alta demanda para tomar decisiones, están fuertemente asociados con el crecimiento en las tasas de ausentismo por enfermedad a corto y largo plazo.

Para Hermosa (2015), “los eventos de vida, los problemas cotidianos y los estresores crónicos son condiciones generadoras de respuestas de estrés” (p. 4) y aunque esta investigación no se enfocará exclusivamente en el estrés como factor de riesgo, es un aspecto que no puede desatenderse, por el contrario, como lo señala la misma autora, los procesos de gestión humana, partiendo de consideraciones éticas y normativas, deben establecer protocolos para la detección de personas vulnerables al estrés, e implementar estrategias

dirigidas a generar programas que potencien las habilidades de las y los trabajadores en relación con sus estilos de afrontamiento (Hermosa, 2015). Esto, ya que adoptar medidas para contrarrestar los efectos del estrés en el trabajo, traerá beneficios no solo a las organizaciones, sino también a las y los individuos, por lo que el diseñar estrategias de intervención enfocadas en la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el bienestar de las y los trabajadores y su implementación, contribuirá significativamente con este propósito.

Para las organizaciones es complejo intervenir en aspectos personales, sin embargo, los empleadores en colaboración con sus trabajadores, pueden buscar mecanismos que les provean factores protectores para el afrontamiento y que les permitan sobrellevar diferentes situaciones difíciles.

Esta investigación busca identificar factores protectores y de afrontamiento que puedan ser aplicados al personal de la Oficina de Servicios Generales (OSG) de la Universidad de Costa Rica, ya que este grupo ha sido diagnosticado con importantes necesidades de mejora en cuanto a su salud y bienestar laboral. Así se confirma en una serie de investigaciones revisadas (Camacho, A., Picado, H., Salazar, K. y Aguilar, A., 2010; Aguirre y Guevara, 2012; Otárola, M., 2015 y Unidad de Promoción y Salud de la Oficina de Bienestar y Salud, 2013), según las cuales estos trabajadores están expuestos a una serie de factores de riesgo que no contribuyen a mejorar su salud. Entre los factores detectados pueden mencionarse: el conflicto y ambigüedad en roles de trabajo, sobrecarga laboral, responsabilidades de alta complejidad, inseguridad, falta de cohesión grupal, conflicto entre grupos, altos grados de estrés, entre otros.

El asegurar que esta población realice sus labores en las condiciones idóneas y promover su buena salud (física y mental), redundará en beneficios para toda la Comunidad

Universitaria, ya que se trata del personal de una Oficina que brinda apoyo fundamental para el funcionamiento de todas las demás instancias universitarias. Por esta razón es indispensable contar con diagnósticos que ofrezcan insumos sobre las condiciones de trabajo y de salud, y que a la vez ofrezcan guías con respecto al tipo de acciones requeridas, ya que es esencial que cualquier intervención con esta población no se quede en la fase indagatoria, sino que vaya acompañada de planes de acción y contingencia que ofrezcan mecanismos concretos de aplicación y que brinden mejoras en el corto y mediano plazo.

Al respecto, se han realizado algunos esfuerzos propiamente desde el ámbito universitario; sin embargo, se han quedado en la fase investigativa o en su implementación inicial, y por diversos motivos (entre estos los cambios de administración universitaria o de la OSG, falta de promoción, así como falta de apoyo y/o recursos) no se les ha dado el debido seguimiento.

La siguiente investigación tiene como uno de sus objetivos analizar los diagnósticos anteriormente mencionados, así como identificar y priorizar los factores de riesgo existentes y proponer factores protectores, tanto como estrategias de afrontamiento que le permitan a este grupo de trabajadores de la OSG mejorar su bienestar laboral.

En seguimiento a lo anterior, se establece el problema de investigación ¿De qué manera podrían los trabajadores de la OSG lograr el desarrollo de factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permitan mejorar su bienestar laboral?

2. Marco de referencia:

2.1. Marco Contextual

La Oficina de Servicios Generales es una instancia de la Universidad de Costa Rica (UCR) que se encuentra conformada por aproximadamente 500 funcionarios (90% hombres y 10% mujeres), distribuidos en seis secciones: Seguridad y Tránsito, Mantenimiento y Construcción, Correo, Maquinaria y Equipo, Servicios Contratados y Transportes y en dos unidades: Gestión y Coordinación y Tecnologías de la Información.

En su mayoría, se dedican a labores de índole operativa en apoyo a los procesos más sustanciales de la Institución: docencia, acción social, investigación, vida estudiantil y administración. Son un punto clave e indispensable para el óptimo desarrollo de la dinámica universitaria.

Entre los servicios que brinda la OSG a la Comunidad Universitaria se encuentran: velar por que se cuente con servicios básicos y de primera necesidad, adecuado mantenimiento de las instalaciones y de la infraestructura universitaria (maestros de obras, albañiles, peones, carpinteros, electricistas, fontaneros, ebanistas, serigrafistas, encargados de zonas verdes y otros); la seguridad, tanto de los bienes como de las personas, que se encuentren dentro de sus instalaciones (oficiales de seguridad); del ordenamiento y control vehicular dentro del campus y las diversas fincas universitarias (oficiales de tránsito); que los investigadores, profesores, otros funcionarios y estudiantes puedan desplazarse a las zonas que requieran para la realización de giras de campo, trabajos comunales y trámites de diversa naturaleza (choferes); que los documentos y múltiples comunicaciones escritas lleguen a sus destinos de manera segura y expedita y que sobre este servicio se lleven estrictos controles y registros (oficinistas postales y mensajeros de correo); que los diversos equipos y máquinas con que cuenta la

Institución funcionen de manera correcta, al contar con un mantenimiento preventivo y correctivo idóneo (técnicos en vapor, elevadores, refrigeración, aire acondicionado, mecánicos automotrices, etc.); de llevar un adecuado control de activos en uso y en desuso (encargados de bodegas e inventarios), el diseño, fiscalización y seguimiento de grandes obras de infraestructura y que los proveedores externos que son contratados para brindar diferentes servicios, cumplan con normas y parámetros que aseguren la calidad y la satisfacción de los usuarios, así como toda la tramitología y gestión administrativa que todas esas labores requieren.

Muchas de estas labores son llevadas a cabo bajo una serie de riesgos para la salud física y mental (comunicación personal con funcionario de la OSG, 12 de mayo de 2017), que en muchos casos se invisibilizan, no han sido abordados de forma adecuada o no han sido abordados del todo. Al respecto, se han realizado algunos estudios que han arrojado resultados que evidencian la necesidad de trabajar de manera urgente en la mejora del bienestar laboral (que se identificarán posteriormente) y que se constituyen en el origen de este trabajo, como son aquellos llevados a cabo por la Oficina de Recursos Humanos (2010) y por la Oficina de Bienestar y Salud (2013).

Por lo anterior y entendiendo el trabajo según la definición de Flores (2012), quien lo define como un “quehacer que debe ser placentero y permitir el desarrollo de las habilidades, potencialidades y necesidades de superación personal de las y los colaboradores que lo realizan” (inédito), lo que se busca es, como señala Hermosa (2015), aplicar “la psicología para el mejoramiento de la calidad de vida laboral y la protección y promoción de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores” (p. 3), ya que es de gran importancia la implementación de estrategias que permitan el adecuado abordaje de dichas problemáticas y a la vez estimulen

el desarrollo de habilidades personales y destrezas laborales, brindándoles la posibilidad de mejorar sus condiciones de vida.

Lo anterior, en concordancia con uno de los objetivos estratégicos de la OSG, el cual está dirigido a propiciar el desarrollo del talento de las personas, la mejora continua y el cumplimiento de estándares de rendimiento que coadyuven al logro de los resultados de los usuarios. Así como con el Plan Estratégico que dicha Oficina formuló para 2017-2020, el cual establece un compromiso con la promoción y el fortalecimiento de las capacidades, las habilidades, las actitudes y las competencias de los y las funcionarias, generando acciones que fomenten la seguridad laboral y la salud ocupacional de los mismos. Todo lo anterior, según esta propuesta, no puede llevarse a cabo sin antes asegurar que sus trabajadores cuentan con los mecanismos para el desarrollo de factores de protección idóneos.

2.1.1. Antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales:

El inicio de todo proyecto investigativo conlleva una búsqueda y revisión de las investigaciones que precedieron e incursionaron en el tema en estudio. Estas investigaciones constituyen los antecedentes y representan un punto de partida y de ubicación con respecto a la problemática a desarrollar. Como lo señala Borgeaud-Garciandia (2010), citando a Baudelot y Establet (2009, p.33), “si las patologías mentales relacionadas al trabajo se agravan actualmente, al punto que hombres y mujeres llegan a suicidarse hasta en su lugar de trabajo, es que la organización del trabajo ha debido transformarse” (p. 144)

A continuación, se presenta un breve recorrido por las investigaciones relacionadas con la temática de este trabajo.

2.1.1.1. Antecedentes de investigaciones nacionales

El 21 de agosto de 2009, mediante el oficio VRA-5536-2009 dirigido a la M.Sc. Margarita Esquivel Porras, Directora de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Costa Rica (en ese año), el M.SC. Héctor González Morera, Vicerrector de Administración (para ese momento), planteó la necesidad de realizar un estudio de las relaciones interpersonales y el clima laboral de las Secciones de la Oficina de Servicios Generales. En respuesta a esta solicitud, la ORH (Camacho, A., Picado, H., Salazar, K. y Aguilar, A., 2010) llevó a cabo un estudio descriptivo sobre el clima laboral de la misma. En este estudio participaron 370 personas, del total de 431 que conformaban la OSG en aquel momento, por lo que los resultados del mismo se consideran generalizables. Los datos se recolectaron mediante la aplicación de entrevistas a las diferentes jefaturas, una escala para medir el Clima Laboral-Organizacional y una entrevista grupal abierta.

Mediante la escala para medir Clima Laboral-Organizacional se mostró que solamente la variable Identidad Institucional presentaba un nivel de rango satisfactorio (8.0). Dentro del rango del nivel a mejorar se encontraban las variables: Identificación con la unidad de trabajo (7.4), Salud y bienestar (6.9), Motivación (6.6), Estructura organizacional (6.6), Relaciones interpersonales (6.4), Factores físico-ambientales (6.3), Seguridad e higiene en el trabajo (6.2), Comunicación (6.2), Satisfacción Laboral (6.1) y Liderazgo (6.0) y en el nivel crítico solamente se encontraba la variable Manejo de conflictos (5.9).

No obstante, con respecto a las variables que más interesan para este trabajo, cabe señalar lo siguiente:

Con respecto a la variable Salud y Bienestar los funcionarios señalan la necesidad de contar con espacios para reunirse y socializar con el fin de reducir el estrés. Ante esto, se indica en la propuesta que estos espacios deben responder a la iniciativa de los funcionarios, ya que no es obligación de la organización crearlos, no obstante, que esta última puede fomentar –como parte de su gestión- la participación o el uso de estos espacios.

Los autores señalan que en los grupos ocupacionales se detectaron factores de tipo organizacional y grupal que afectan la salud y pueden producir insatisfacción, desmotivación y estrés en el personal, tales como: la comunicación deficiente, las estructuras complejas, la ambigüedad en los roles.

En cuanto a la variable de Relaciones Interpersonales manifiestan que muchas veces éstas son las fuentes de síntoma o conflicto, que en ocasiones se dan como consecuencia de antivalores como la intolerancia, el irrespeto, el chisme, la burla y la discriminación, como mecanismos para lograr posición social y poder de manera negativa. Algunas veces son comportamientos no tan manifiestos y otras se evidencian muy sutilmente a través de la interacción en espacios no formales; de cualquier manera, manifiestan deficiencias organizacionales que llevan a los grupos a dividirse entre sí, disminuyéndose el sentido de solidaridad.

Con respecto al tema de la motivación, se encontró que el personal de la Sección de Correo y algunos grupos de la Sección de Mantenimiento se refieren a la desmotivación asociada a la falta de reconocimiento, la inseguridad con respecto al puesto de trabajo, percepción negativa de los usuarios, sobre-calificación en el puesto de trabajo y el incumplimiento de las expectativas con respecto al Estudio Integral de Puestos.

Además, señalan que el liderazgo, la comunicación, el manejo de conflictos, la satisfacción laboral y algunos elementos de índole físico-ambientales, impactan de forma generalizada a todos los trabajadores de la Oficina, por lo que constituyen aspectos que deben abordarse.

Para finalizar, según los propios autores, este estudio debe visualizarse como un diagnóstico que permite la detección de aspectos por mejorar y a la vez mencionan una serie de aspectos que deben considerarse al plantear una intervención con este equipo, tales como: establecer prioridades focalizándose en las situaciones que implican riesgo vital, concretar acciones que generen un cambio inmediato, identificar los recursos para la atención de las demandas, la elaboración de un plan de acción, entre otras. Así mismo se establecen una serie de acciones concretas que posibilitan el abordaje de las diversas problemáticas detectadas.

Para 2012, Aguirre y Guevara efectuaron una investigación no experimental, cuantitativa y descriptiva, con el objetivo de analizar los “Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad de la Universidad de Costa Rica”, esto mediante la aplicación de tres instrumentos elaborados para la misma, inicialmente un cuestionario, el segundo una guía de observación y por último el Diagnóstico de Atención Primaria Ambiental (APA). En ella participó una muestra de 57 funcionarios: 2 administrativos, 8 oficiales de tránsito y 47 oficiales de seguridad.

Entre los datos pertinentes arrojados por esta investigación, tenemos que la mayoría de los y las oficiales (un 84%) trabaja doble turno. El 88% de los oficiales se ha incapacitado alguna vez y solo un 12% no la ha hecho. Dichas incapacidades son en un 30% de 1 y 5 días; un 35% de 6 y 20 días y un 10% más de un año. Como principales causas de las incapacidades se registran gripes y caídas, posteriormente los accidentes vehiculares, además se reporta una

alta incidencia de enfermedades crónicas que se potencian con la exposición a factores propios del trabajo e inadecuados estilos de vida (tabaquismo, mala alimentación y sedentarismo). Pese a que el estrés no es una de las causas de incapacidad, aparece como una constante en casi todos los oficiales, vinculándosele con la aparición de otra serie de problemáticas en la salud, como gastritis, insomnio, inadecuadas relaciones interpersonales, cefaleas e inadecuadas prácticas alimenticias. Además, entre “otras causas de incapacidad”, un 37% de la población mencionó enfermedades crónicas como cáncer, asma, diabetes, osteocondriasis, síndrome nefrótico, alergias y procesos postoperatorios.

Algunos de los factores ambientales que se identifican como riesgos para la salud, son: exceso de humedad, ruido, humo, gases y polvo.

Pero lo más relevante para la actual investigación, es que lograron identificar factores protectores (98% satisfacción laboral, 92% adecuadas relaciones interpersonales, 83% conocimiento de los derechos y deberes laborales) y factores de riesgo (edad, jornadas laborales excesivas, horarios rotativos y alta movilidad por el campus, etc.).

En otro estudio, y como parte de las acciones desarrolladas en el año 2013 por la Unidad de Promoción de la Salud de la Oficina de Bienestar y Salud, se realizó un diagnóstico sobre la situación de salud de los funcionarios de OSG, del cual se derivó el “Informe de Resultados de la Situación de Salud del Personal de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica”. En este estudio, participó una muestra de 231 funcionarios de una población aproximada de 430 trabajadores (en aquel momento), y se abarcaron dimensiones como “Conciencia y Conducta”, “Entorno laboral”, “Economía”, “Servicios de Salud”, arrojando información importantísima para este trabajo. De hecho, es a partir de este estudio que se confirma la necesidad de implementar acciones que puedan generar el

desarrollo de factores protectores, para que esta población pueda hacer frente a diversas situaciones y riesgos que se les presentan en su labor diaria.

Además de caracterizar variables asociadas a la población con respecto al género, la edad, el estado civil, la condición laboral, etc., también suministra información sobre la cantidad y principales motivos de consulta médica, de la cual se derivan los principales padecimientos que los aquejan, índices de las dimensiones corporales en relación con los hábitos alimenticios, actividad física, consumo de alcohol y otras drogas de gran relevancia; además, dedica un apartado a las condiciones de salud mental de esta población, el cual, según lo señalan sus autores, no debe considerarse como un diagnóstico de patologías, sino más bien un registro útil para la valoración de los principales riesgos en este ámbito. En este apartado se exploraron aspectos relacionados sobre todo con autoestima y relaciones interpersonales. Otro apartado de gran importancia para el presente estudio, es el dedicado a explorar el entorno laboral desde las condiciones de los espacios físicos, hasta aspectos relacionados con estrés y con hostigamiento psicológico. Por último, pero no menos importante (ya que en este grupo tiene un peso preponderante): se abordan aspectos del manejo financiero.

Entre sus principales resultados, tenemos que la mayoría de los funcionarios de OSG, conviven en pareja y una cuarta parte experimentó rupturas conyugales. Se presenta diversidad en cuanto a los niveles de escolaridad. Casi el 100% de la muestra se dedica a las labores que demanda la Universidad y una pequeña fracción se encuentra nombrada de forma interina.

Solo un 23% manifestó encontrarse sano por completo. En cuanto a enfermedades cardiometabólicas en los funcionarios de OSG, el rango es muy similar a la prevalencia nacional, no obstante, con un rango de edad mucho menor.

Entre los datos recogidos, se detalla que el 68% de la población presenta obesidad o sobrepeso, lo que rebasa la realidad nacional la cual es de un 63%, y resulta preocupante por su relación con el riesgo a padecer enfermedades crónicas. Solo un 16% cumple con los 5 tiempos de comida debido a la falta de tiempo (como principal factor señalado); un 50% realizan 3 o menos tiempos de alimentación, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con los horarios rotativos, la realización de giras, etc.

Referente a aspectos de índole psicológico, en cuanto a la autoestima, uno de cada tres expresa sentirse solo (pese a estar con otras personas). Con referencia a la resolución de conflictos, cuatro de cada diez reconoce enojarse fácilmente y una cifra muy similar reporta insomnio; por otro lado, uno de cada cinco se considera negativo ante la vida (es decir, aproximadamente 90 funcionarios).

La prevalencia de consumo de alcohol y tabaco son mayores que las nacionales. Aproximadamente el 68% tiene un estilo de vida sedentario, lo que atribuyen a la falta de tiempo o de interés. Es conocido que prácticas inadecuadas como el sedentarismo, la mala nutrición, el mal manejo de los conflictos, etc., actúan como disparador en cuanto al aumento en frecuencia e intensidad de las crisis sintomáticas de las patologías registradas.

En cuanto a sus relaciones interpersonales en el trabajo, un 20% está disconforme con cómo se lleva con sus compañeros, el 15% califica negativamente la relación con sus jefes y un 19% reporta ser víctima de hostigamiento psicológico, tanto entre pares como por parte de sus superiores. Por último, uno de cada tres da una mala calificación a los espacios físicos de trabajo.

Otro antecedente relevante se refiere a la investigación desarrollada por Otárola (2015), como Trabajo Final de Graduación; en este trabajo investigó la “Prevalencia de la Ansiedad y de la Depresión en personal de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica, que laboran en las Secciones de Transportes, Seguridad y Tránsito, Sede Rodrigo Facio”. Otárola realizó su investigación mediante la aplicación de una batería de pruebas (Cuestionario de datos socio demográficos, Cuestionario de Salud General de Goldberg, Inventario de Ansiedad Estado Rasgo-STAI y el Inventario de Depresión de Beck-BDI-II), con una metodología descriptiva, transversal y cuantitativa. Se trató de demostrar la prevalencia de la ansiedad y la depresión en 31 funcionarios de la Sección de Seguridad y Tránsito y la Sección de Transportes, e investigar la vinculación entre estas variables. No obstante, contrario a lo esperado, se detectaron niveles de ansiedad y depresión sumamente bajos y buenos niveles de salud general (Otárola, 2015).

En esta investigación, se registraron datos como incapacidades, problemas de salud física y mental (solo un 22,6% dijo haber tenido alguna incapacidad por motivos físicos o de salud mental en el último año), consumo de alcohol u otras drogas (sobre el consumo de alcohol, 58% de los participantes dijeron no consumir nunca y un 42% dijo consumir 2 veces o menos por semana. Con respecto al consumo de tabaco, 87.1% de los participantes dijeron no fumar, un 6.5% dijo fumar de 2 a 4 veces por día; 3.2% dijo fumar 2 veces o menos por día y un 3.2% dijo fumar más de 5 veces al día). También se consultó con respecto al conocimiento de actividades realizadas en OSG en pro de la salud y se indagó sobre algunos aspectos relacionados con el manejo de las finanzas personales.

Para el actual estudio resultan relevantes algunas de las conclusiones a las que llegó Otárola (2015), a saber:

- Los puntajes obtenidos por los funcionarios de la Sección de Transportes en las escalas de ansiedad y depresión fueron ligeramente más altos que las de los funcionarios de Seguridad y Tránsito.
- Existe correlación entre el nivel de ansiedad y el de depresión, así como entre el nivel de ansiedad, la presencia de síntomas somáticos y el consumo de alcohol.
- La mayoría de los participantes considera que los problemas de salud física o mental no influyen en el desempeño laboral. Los que suelen preocuparse más por su salud mental y física, presentaron mayor ansiedad y depresión. De la misma manera quienes consideran que su trabajo les afecta mentalmente, tienden a incapacitarse más frecuentemente.

Pese a que la muestra fue significativa, los datos obtenidos no deben considerarse concluyentes, por lo que su autora recomienda seguir realizando estudios que evalúen la salud mental en los trabajadores, así como plantear y ejecutar acciones para mejorar la calidad de vida de los funcionarios.

2.1.1.2. Antecedentes internacionales

Con respecto a los antecedentes internacionales, la temática en su forma más extrema queda...” retratada en algunos casos, en los que los trabajadores al no contar con recursos para hacer frente a las diversas situaciones que se les presentan, terminan recurriendo a la medida más drástica y lamentable, el suicidio; el cual podría estar relacionado con factores psicosociales y debe abordarse tanto a nivel laboral como al de la salud mental.

En su artículo *“Nueva organización del trabajo y suicidios: ¿una fatalidad?”* Bordead-Garciandia (2010), hace referencia a algunos datos importantes con respecto a este

tema. Señala, por ejemplo, que algunos de los casos más sonados a nivel internacional son los de grandes empresas, tales como Renault, Peugeot, Electricidad de Francia (EDF), etc.; pero sin duda, entre estos llama la atención el de la empresa Telecom, que con una planilla aproximada a los 100.000 trabajadores en el mundo, llegó al penoso registro de 35 suicidios registrados hasta el 2009 y en los primeros cinco meses del 2010 se elevó a 14 suicidios más, de los que se tiene conocimiento (Martínez, 2010), situación que fue estudiada por el psiquiatra y psicoanalista Christophe Dejours y la psicóloga Florence Begue (2011), en su libro “*Suicide et travail: que faire?*” (Suicidio y trabajo: ¿qué podemos hacer?). Si bien es cierto, en este libro no se plantean soluciones, sí se dan algunas pautas que podrían hacer la diferencia en cuanto a la orientación para lograr que los propios trabajadores encuentren las soluciones que necesitan. El libro está compuesto por tres partes; en la primera se realiza un análisis global sobre las causas de los suicidios; la segunda, relata una experiencia exitosa de recreación de diálogo y búsqueda colectiva de soluciones y la última parte está dedicada esencialmente a los profesionales en psicología. Borgeaud-Garciandia (2010), citando al diario francés Le Monde (2009), señala que, en los años 70, con el desarrollo del trabajo obrero no calificado, se elevaron las tasas de suicidios entre los obreros e indica que según un estudio realizado en el año 2003 por la Federación Francesa de Salud en el Trabajo, en Baja Normandía, se podría hablar de unos 350 o 400 suicidios anuales imputables al trabajo.

Así mismo, según manifiesta esta autora, aunque las depresiones ligadas al trabajo ya no son una novedad, los nuevos métodos de *management* han tenido un deplorable impacto tanto en el ámbito laboral, como en los trabajadores y sus familias. Plantea que la ocurrencia de un solo suicidio, es muestra de que el espacio laboral donde se produjo se encuentra en un

avanzado estado de degradación, ya que el suicidio en el lugar de trabajo tiene valor de testimonio y de protesta.

Por último, afirma que la gestión por objetivos encubre una nueva doctrina de organización e instrumentos elaborados para el control y que la evaluación individualizada presentada como un instrumento “objetivo” constituye un método falso y errado, ya que promueve la competencia desligada de la solidaridad y la confianza mutua, afectando el trabajo colectivo, la convivencia y la cooperación; generando además sentimientos de injusticia y amenaza de descalificación, dando paso al aislamiento y la soledad, lo que tendrá un impacto negativo en las relaciones interpersonales y graves consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores.

Gil-Monte (2009), señala que en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo realizada en España por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de los trabajadores que participaron el 70,9% señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo –el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario—. Al investigar las causas de los posibles accidentes, mencionan distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%).

Este estudio concluyó que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) tienen porcentajes de respuesta en sintomatología psicosomática (problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) significativamente mayores, que los no expuestos. Asimismo, indica que el 22,5% de los trabajadores encuestados consideraron que el trabajo está afectando su salud. Entre las dolencias que más vinculan estos trabajadores con el trabajo están: el dolor de espalda

(57,6%), el dolor de cuello (28,1%), y el estrés (27,9%). Otros síntomas que mencionan les afecta, son: el cansancio (12,3%), las alteraciones del sueño (12%) y las cefaleas (10,4%).

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, en su reporte del 2010, manifiesta que cuatro de cada cinco europeos señalan que disfrutar de buena salud es clave para la calidad de vida y que las enfermedades crónicas como las cardiopatías, la diabetes de tipo 2 y el cáncer, repercuten de manera decisiva sobre la calidad de vida, pero que estas podrían prevenirse en buena parte adoptando un estilo de vida saludable que incluya medidas como las mejoras en la alimentación, la actividad física y no fumar.

En este mismo documento se indica que Promoción de la Salud Laboral en el Trabajo (PSLT) no trata únicamente de cumplir con los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo; sino más bien, del esfuerzo en común que realizan los empresarios, los trabajadores y la sociedad por mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores. En este sentido, las empresas deben contribuir de manera activa, para lo cual resulta imprescindible involucrar a sus empleados, tomar en cuenta sus necesidades y sus puntos de vista con respecto a sus dinámicas diarias y sus centros laborales y realizar una serie de recomendaciones, tales como:

- La mejora del método de organización del trabajo.
- La mejora del entorno de trabajo.
- Fomentar la participación de los empleados en actividades saludables.
- Fomentar el desarrollo personal
- Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar.
- Mejora y mantenimiento de la salud mental.

- Cuidado de la salud.
- Actividad física.
- Promoción de un estilo de vida saludable

2.2. Marco teórico y conceptual

2.2.1. Introducción: el trabajo como eje estructurador del ser humano.

El trabajo ha tenido diversas modalidades a lo largo de la historia, como actividad y como fenómeno de construcción social. La naturaleza del ser humano y la cultura en la que está inmerso hace del trabajo un concepto fundamental dentro de la evolución histórica de la sociedad. El tener un conocimiento del por y para qué han trabajado los seres humanos facilita la comprensión del significado que le dan y el papel que desempeña en sus vidas.

Según Blanch (2007), el trabajo representa un papel central en la vida de los seres humanos y por esta razón son muchas las teorías que abordan el concepto de trabajo. Para tener un mejor entendimiento del desarrollo que ha tenido la experiencia laboral, es importante revisar la historia, ya que el concepto de trabajo de la actualidad no puede ser aplicado a cualquier actividad productiva encontrada en el pasado. Etimológicamente, según el diccionario de la Real Academia Española (2014), la palabra trabajo proviene del latín *tripalium*, en referencia a un yugo de tres partes utilizado para castigar a esclavos o reos. Esta concepción explica cómo históricamente el trabajo tiene raíces que lo describen como negativo, como una forma en la que se castiga a las personas o como una actividad que no es sinónimo de disfrute.

Durante un gran período de la civilización, el trabajo tuvo una concepción negativa. La concepción judeocristiana del trabajo concebía a este como un castigo divino consecuencia del Pecado Original. (Génesis 3:19). En la Grecia Antigua y el antiguo Egipto, los esclavos eran los principales actores de la práctica laboral, mientras que los ciudadanos y las clases dominantes se dedicaban al desarrollo creativo individual y social de la cultura (Díaz, 1998).

Desde la filosofía, Aristóteles parte del aporte de Platón en el *mito de la caverna* en relación con el aspecto negativo del trabajo manual en su vinculación con la materia y su posición de obstáculo para la contemplación del ser humano. Ya para el siglo XIII Adam Smith desarrolla una teoría económica, partiendo de Descartes y su supremacía de la razón técnica en relación con la dominación y transformación de la naturaleza por parte del ser humano, en donde la clave del bienestar social proviene del crecimiento económico potenciado por la división del trabajo. Es el inicio de la doctrina liberal, que más adelante recibirá el nombre de capitalismo y que considera como mejor trabajo, aquel que permite la apertura de mercados y fuentes de ganancia (Izquiero y Morell, 2011).

La revolución industrial y la introducción de nueva maquinaria trajo consigo modificaciones importantes al concepto de trabajo en relación con el establecimiento de la clase operaria y el proletariado. El trabajo se convierte en una acción mecánica, social y ordenada hacia la producción de bienes materiales y de consumo. El trabajo asalariado y especializado se impone como el tipo de trabajo dominante en la mayoría de la población.

Es aquí donde resalta el materialismo dialéctico de Karl Marx (1859), quien analiza este fenómeno en su dimensión de poder para la transformación de la realidad del hombre. El concepto de trabajo desde Marx implica la apropiación y la expresión del potencial del ser humano, ya que al modificar a la naturaleza se modifica a sí mismo, sin embargo, con respecto al capitalismo, su creador expone que el trabajo deja de ser una actividad humana que expresa el potencial creativo, y se vuelve lo opuesto, ligado a la monotonía de la actividad, la limitación de las capacidades y la orientación hacia la posesión de objetos.

El trabajo en el capitalismo promueve la capacidad de permitir al individuo tomar una posición social más alta a través de su trabajo. Es precisamente el individualismo lo que

caracteriza al capitalismo y su crecimiento económico, principalmente porque el individualismo genera en los individuos una necesidad de logro (McClellan, 1961).

Para la Organización Internacional del Trabajo (1999), el trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidades y trato para todas las mujeres y hombres (p.1).

Es así como el trabajo a través de la historia se ha presentado como base del progreso social y cultural de los seres humanos. Su percepción se ha modificado, así como las normas y regulaciones alrededor del mismo; a medida que la sociedad evoluciona, así lo hace el mundo laboral y por ende la vida personal, familiar y comunitaria de los individuos que forman parte del mismo.

El trabajo más allá de generar un ingreso o participar en la transformación de la naturaleza, es una actividad esencial de desarrollo, alrededor de la cual los seres humanos han estructurado su vida a través de la historia y, por ende, se posiciona como parte vital de su satisfacción, salud y bienestar físico y mental.

Con base en lo anterior, es importante situar y comprender la importancia que el trabajo tiene desde una perspectiva general, y particularmente en lo que puede significar para las y los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales de la UCR, puesto que es una población cuyo bienestar trasciende del límite de horas que comprenden sus horarios y jornadas laborales

y de la cual se presenta una oportunidad para investigar y aplicar mejoras en sus condiciones a través de la investigación que se está proponiendo.

2.2.2. Psicología de la salud ocupacional

La psicología de la salud ocupacional conocida por su acrónimo (PSO) es una disciplina que se dedica a la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, a promover la seguridad, la salud y el bienestar de las y los trabajadores (Barling y Griffiths, 2002). En el marco de acción de la psicología de la salud ocupacional, esta se ocupa por el estado de bienestar que comprende no solo la ausencia de enfermedad o trastornos sino también la salud integral del sujeto en el trabajo, considerando aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales. Esta disciplina integra aspectos de la psicología, la medicina del trabajo, la ergonomía, la conducta organizacional y el desarrollo de recursos humanos, todo lo anterior con la meta de promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores y trabajadoras (Barling y Griffiths, 2002).

La psicología de la salud ocupacional se encarga del sujeto y su relación con el entorno; estudia y analiza tanto sintomatologías y manifestaciones en el trabajo, como las estrategias de afrontamiento. En este sentido y para efectos de esta investigación, es de suma importancia ubicar el marco conceptual desde las bases de la psicología de la salud ocupacional, ya que esta disciplina busca comprender los procesos psicosociales subyacentes y también se concentra en la búsqueda de aplicaciones que promuevan factores protectores y de afrontamiento, tanto para el sujeto como para la organización. Permite contar con las bases teóricas y prácticas de aplicabilidad al estudio que se pretende realizar en la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica.

La salud ocupacional es parte de la vivencia del sujeto en su entorno laboral, le afecta directamente en su salud y bienestar, tanto en su presente como en su futuro. El trabajo da existencia y representación y funciona como eje estructurador de la identidad y representación en sociedad.

2.2.3. Factores protectores y factores de riesgo

La doctora Emmy Werner ha sido descrita como una de las pioneras en el estudio de la resiliencia, su estudio longitudinal de niños y niñas con dificultades en la Isla de Kauai fue un estudio de más de 30 años que fundó la base conceptual del término. El estudio interdisciplinario inició en 1955 con el acompañamiento de un grupo de pediatras, psicólogos y trabajadores sociales. La investigación buscaba conocer los resultados del desarrollo de niños y niñas nacidos en 1955 en Hawái en la isla de Kauai, dando seguimiento muy de cerca al crecimiento hasta su desarrollo adulto. Los principales objetivos fueron observar y monitorear el impacto a largo plazo de una variedad de factores de riesgo psicosociales y biológicos. Además, se buscaba documentar los resultados de una comunidad desde el nacimiento hasta completar los 32 años, y así encontrar las consecuencias de dificultades durante el embarazo, las condiciones adversas de crecimiento y su adaptación en sociedad.

Por muchos años las investigaciones de la doctora Werner se enfocaron en los factores de riesgo de dichas poblaciones, sin embargo, 30 años después y como resultado de la riqueza de información que aporta el estudio longitudinal, la investigadora decide cambiar de enfoque. Este cambio se basa en dirigir la mirada al análisis de aquellos factores protectores que potencian formas de afrontamiento y así a través de ellos contrarrestar los factores de riesgo. Se parte de la identificación de factores protectores y la potencialización de los mismos como herramientas para afrontar el riesgo. La investigación de la doctora Werner consolida

información sobre 15 factores protectores que contribuyeron al desarrollo de la resiliencia de los niños y niñas.

Figura N.1: Factores Protectores de Werner & Smith

Primero en el orden de nacimiento (primogénito)
Alto nivel de actividad
Buen carácter (disposición afectuosa)
Sensible a la gente
Libre de hábitos angustiantes
Orientación social positiva
Autonomía
Avanzadas habilidades de auto-ayuda
Habilidades sensomotoras apropiadas para su edad
Habilidades de comunicación adecuadas
Capacidad de enfocar la atención y control de los impulsos
Intereses por socializar y tener hobbies
Auto concepto positivo
Locus de control interno
El deseo de mejorarse a sí mismos

(Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth, 1982, p. 134-135)

2.2.4. Factores protectores

Según Iglesias (2002), en el contexto laboral los factores protectores o factores de protección son entendidos como características de la persona, ambientales o sociales, que reducen la probabilidad de que la persona trabajadora se vea afectada por alguna dificultad de carácter psicosocial. Los factores protectores son importantes ya que sirven como amortiguadores de los factores de riesgos, fortalecen la salud y el bienestar integral de las y los trabajadores (Iglesias, 2002).

En el campo laboral, Uribe (2003) enfatiza que los factores protectores son fundamentales para promover el auto cuidado y el desarrollo más activo de las personas en el vigilo de su propia salud, así mismo, son importantes para realizar prácticas y cambios de conductas que se traduzcan en comportamientos saludables, que favorezcan un desarrollo integral de autoconocimiento, autovaloración y autoestima en general. Los factores protectores son fundamentales, empoderan y dan sentido de control personal; además, para el sujeto son muy importantes ya que se traducen en herramientas para movilizar estrategias de afrontamiento (Uribe, 2003).

2.2.5. Factores de riesgo

Al hablar de riesgo laboral estaremos refiriéndonos a cualquier elemento que –como consecuencia de la actividad laboral- pudiera implicar alguna afectación en el bienestar de los trabajadores. De acuerdo con Rodríguez, citando a Álvarez (2002), los riesgos laborales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están relacionadas directamente con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (p. 131).

2.2.6. Salud laboral y el bienestar en el trabajo

En las últimas décadas han ocurrido una serie de cambios de carácter demográfico, tecnológico, social, económico y político que han influido sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo (Gil-Monte, 2010). Las variantes psicosociales han incidido sobre las condiciones particulares del trabajo de los individuos, afectando su bienestar y estado de salud. Según Gil Monte (2010), estos factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral, es decir, todo lo relacionado con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de la tarea e incluso el entorno de trabajo. Lo anterior, tiene la capacidad de afectar la productividad y la salud del trabajador. Para Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (2001), si los factores psicosociales son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y de la calidad de vida laboral del sujeto, nos encontramos ante factores de riesgo psicosocial y potencial decremento de la salud. Quick y Tetrick (2002) señalan que los estudios realizados han demostrado que los riesgos psicosociales son capaces de desmejorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, e incluso fuera de sus horas laborales estos riesgos psicosociales se manifiestan como fuentes de estrés laboral o estresores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 1948 define a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 1). La OMS (1988), a partir de esto ha buscado poner en primer plano la relación entre las exigencias de la productividad junto con la salud y el bienestar de los individuos. Expone que las y los trabajadores no motivados, insatisfechos y sometidos a grandes montos de estrés son propensos a tener más problemas de salud, esto causa que sean más improductivos y que falten más al trabajo. La satisfacción laboral, la salud, y la productividad van de la mano.

Es importante recordar que el trabajo puede y debería ser saludable, y desde la perspectiva de fomento de la salud posee un gran valor. El trabajo da al sujeto la sensación de ser parte de algo importante y necesario que va más allá de sí mismo, le proporciona la oportunidad de ejercer sus aptitudes y talentos, de desarrollar sus habilidades, de adquirir nuevos conocimientos, le permite formar parte de un medio social en el cual puede socializar dentro de una red de relaciones interpersonales. El trabajo permite la estructuración del tiempo, la orientación hacia metas, y produce la compensación económica que permite atender a las necesidades del individuo. De este modo, el trabajo está íntimamente relacionado con muchos de los factores esenciales de satisfacción, salud y bienestar.

Para la OMS, 1988, los estímulos psicosociales actúan sobre el ser humano, y éste se caracteriza por su programa psicobiológico individual, es decir, su propensión a reaccionar según ciertos patrones, por ejemplo, al resolver un problema o adaptarse a un medio. A su vez, esa propensión está condicionada por factores genéticos e influencias ambientales previas. Se provocan reacciones por la acción recíproca o el desajuste entre las oportunidades y exigencias inherentes al medio y las necesidades, facultades y expectativas individuales. Cuando el ajuste no es bueno, cuando no se atienden las necesidades o las facultades no se utilizan suficientemente o se fuerzan con exceso, el organismo reacciona con diversos mecanismos patógenos que pueden ser precursores de enfermedad (p.21).

Los mecanismos patógenos que pueden crear la inadaptación a condiciones psicosociales laborales, incluyen los mecanismos patógenos cognoscitivos como la limitación en la creatividad y toma de decisiones, los afectivos como la ansiedad, la depresión, la fatiga mental y la apatía, o los de conducta, como el consumo excesivo de sustancias, el correr riesgos innecesarios, o el comportamiento hostil y violento, por citar algunos ejemplos.

En la actualidad, la exposición a estrés psicosocial en el trabajo, va acompañada de una serie de afectaciones de salud, entre los que resaltan especialmente los trastornos del comportamiento y las enfermedades psicosomáticas (OMS, 1988). Es claro que aún están presentes riesgos clásicos, como los tóxicos ambientales y la infraestructura, sin embargo, fenómenos como el estrés laboral y el *burn-out* tienen cada vez más protagonismo (Gil-Monte, 2010).

En el caso concreto del estrés, Lazarus y Folkman (1986) lo definen como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos, y que pone en peligro su salud (p.54).

El estrés laboral se puede considerar como una de las mayores amenazas a la salud de los trabajadores en el siglo XXI, ya que su carácter de intangibilidad hace que constituya una sutil forma de deterioro físico y psicológico.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2013), el estrés laboral y sus consecuencias para la salud se han convertido en una gran preocupación. Las empresas se enfrentan cada vez más al acoso psicológico, al acoso laboral (*mobbing*), al acoso moral (*bullying*), al acoso sexual, así como a otras formas de violencia. En Costa Rica, la mayoría de las denuncias por acoso laboral o *mobbing* no son planteadas por temor de la víctima de sufrir más represalias o incluso la pérdida del empleo y continúan por mucho tiempo soportando el maltrato del que son víctimas (Vargas, 2011). Existe hoy en día la “Asociación de Víctimas de Acoso Laboral” denominada Asoval, que da apoyo a las víctimas del acoso.

Las denuncias formales deben plantearse en el Ministerio de Trabajo o bien directamente en los Tribunales de Justicia. Desde el año 2007 las denuncias son registradas en el Ministerio

de Trabajo y Seguridad. Aun cuando el fenómeno y concepto lleva muchos años trabajándose en muchos países en el mundo, al día de hoy Costa Rica no cuenta con una normativa, existe como proyecto de ley, sin embargo, lleva muchos años en la corriente legislativa y el Ministerio.

Es claro que las organizaciones deben realizar mejoras y tomar en cuenta todo lo anteriormente dicho, ya que está ligado con la productividad, que es en última instancia lo que persiguen las empresas. Desde el punto de vista del sujeto, este también en ocasiones puede adoptar comportamientos no saludables, como el abuso de sustancias para poder hacer frente al estrés, lo que puede degenerar su salud y productividad. Aparte de las condiciones de trabajo cada vez más demandantes, la crisis económica y la recesión han llevado a un aumento del estrés, la ansiedad, la depresión y otros trastornos mentales relacionados con el trabajo, provocando incluso, en algunos casos, el suicidio. El intento de las empresas por garantizar la calidad de vida laboral y la salud de sus empleados se manifiesta cada vez más en las organizaciones, ya que las enfermedades profesionales afectan la productividad de las y los empleados e implican grandes gastos para la organización. Una enfermedad profesional se entiende como una enfermedad en donde existe una relación causal entre la enfermedad y la exposición a algún factor de riesgo en el ámbito laboral. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “las enfermedades profesionales también conllevan un costo considerable, pueden empobrecer a los trabajadores y a sus familias, reducir la productividad y la capacidad de trabajo y aumentar drásticamente los gastos en atención de salud” (2013, p.8). La OIT (2013), calcula que los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales conllevan una pérdida anual del 4 por ciento del producto interior bruto (PIB) en el mundo, o lo que es lo mismo: de 2,8 billones de dólares estadounidenses en costos directos e indirectos.

Ante este panorama, se hace evidente que el tema de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones y la satisfacción laboral, son esenciales para un funcionamiento ideal de las organizaciones, no solo por la caída en la productividad y los gastos que implican las enfermedades, sino porque cada día se hace más claro que la felicidad, la satisfacción y las herramientas psicológicas que posean los empleados ante un mundo laboral cambiante implicará un mayor desarrollo humano de los empleados y por ende un desarrollo para la empresa.

La salud de los empleados no puede desvincularse de las demandas de producción de la empresa, así como de los cambios constantes que implica el mundo laboral actual, por lo que el incitar al desarrollo de herramientas subjetivas para los empleados en pro de la prevención de enfermedades es esencial. Se debe trabajar no solo ante la ausencia o presencia de enfermedad, sino también en pro de la prevención y del desarrollo del bienestar integral del ser humano, empoderándolo para que sea capaz de enfrentar de mejor manera los retos de la vida laboral.

El adquirir y desarrollar mejores herramientas para afrontar el mundo laboral actual, tiene efecto en la salud de los empleados, lo que está en conexión directa con la productividad y competitividad de la empresa. En la actualidad, un entorno laboral que promueva y tenga entre sus prioridades la salud integral de sus empleados es esencial para el desarrollo de toda organización.

Paravi (2006) está convencido que para que exista un entorno laboral saludable, éste debe tener las siguientes características: promover la participación de los empleadores, trabajadores y otros actores sociales interesados en la realización de acciones conjuntas para controlar, mejorar y mantener la salud y el bienestar de los trabajadores; y la realización de

procesos orientados a lograr el empoderamiento de empleados y empleadores. Un ambiente laboral saludable asegura la salud de los trabajadores y mejora las condiciones de la productividad, por lo tanto, la calidad de vida de toda la población.

2.2.7. Aportes de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP)

La psicología, a lo largo de su historia ha teorizado sobre la salud mental desde diversas perspectivas; muchas de estas teorías se han concentrado en la patología y los aspectos negativos de la salud mental como medio para tratar a las personas ya aquejadas por algún tipo de sufrimiento. Puig y Rubio (2011) citan a Seligman (2002) al referirse a la crisis y cambio de paradigma sobre la percepción de la salud y la enfermedad. Según Seligman (2002):

Al seguir el modelo de la enfermedad, la psicología moderna ha estado preocupada consecuentemente por la curación, se ha centrado en reparar el daño observado. Pero tristemente mientras se buceaba en lo peor de la vida, la psicología perdió su vínculo con sus aspectos positivos. Desde una perspectiva teórica, el modelo de enfermedad ha hecho de la psicología una ciencia victimista desde la que se ve a los humanos como seres pasivos, respondientes ante estímulos externos, consumidos por conflictos no resueltos dictados por traumas infantiles, que actúan según necesidades celulares, impulsos o instintos, o como víctimas indefensas de fuerzas opresoras de carácter cultural y económico (Seligman, 2002, p. 209).

Esta percepción también se ha expandido en el ámbito organizacional. Las empresas se han concentrado en la recuperación de empleados ya aquejados por síntomas o enfermedades, mientras que el papel de la prevención y la potencialización de los aspectos positivos de los empleados han quedado muchas veces de lado.

Ante este panorama, la psicología positiva ha dado grandes aportes teóricos en las últimas décadas en relación con la salud ocupacional en las organizaciones. El principal precursor de este enfoque es el psicólogo norteamericano Martin Seligman, y su premisa consiste en que la felicidad puede cultivarse mediante la identificación y utilización de fortalezas y rasgos que ya se poseen.

Seligman (1999) define a la psicología positiva como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología (p. 230).

La Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) es una rama de la psicología positiva que se centra en el interés de las organizaciones por conocer las causas y posibles consecuencias de la salud en el trabajo, enfocándose especialmente en los aspectos positivos del mismo. Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks (2012) señalan que un enfoque centrado en la PSOP puede esclarecer cómo los contextos de trabajo (unidades, grupos de trabajo, profesiones y organizaciones) afectan y se ven afectados por las relaciones positivas, las emociones positivas y los significados positivos. En suma, la PSOP promueve la salud en el trabajo y examina cómo ciertos fenómenos positivos (contextos, recursos personales) se pueden utilizar para protegerse contra los riesgos laborales.

La PSOP puede complementar el modelo patológico con un modelo de bienestar, tomando una visión más integral del ser humano en donde el énfasis esté sobre los aspectos positivos como la comunicación positiva, el compromiso y el capital psicológico. El reconocer los mecanismos que llevan a un funcionamiento óptimo y actitudes laborales positivas, puede

posicionarse como una herramienta de gran importancia para el mejoramiento del desempeño de una organización.

El concepto de capital psicológico, también conocido como CAPSI, se refiere a un estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo, que presenta las siguientes características provenientes de la psicología positiva. Estas deben ser tomadas en cuenta a la hora de reclutar personal en una organización, complementándolas con las capacidades técnicas e intelectuales (Luthans, 2007).

- *Autoeficacia*: poseer confianza en sí mismo para emprender y dedicar el esfuerzo necesario para lograr el éxito en tareas desafiantes.
- *Optimismo*: Realizar atribuciones positivas (sobre poseer éxito ahora y en el futuro).
- *Esperanza*: mantenerse perseverante en el cumplimiento de metas, y cuando sea necesario, reorientar las trayectorias de las mismas.
- *Resiliencia*: ser capaz de aguantar y recuperarse para alcanzar el éxito cuando se está abrumado por los problemas y la adversidad.

La psicología positiva y sus ramas laborales en relación con la salud ocupacional se posicionan como alternativas que permiten complementar el enfoque tradicional de la salud laboral. Los beneficios que pueda recibir una empresa se relacionan en gran medida con el bienestar de sus empleados. La Psicología de Salud Ocupacional Positiva (PSOP) se centra en la implementación y aplicación de procesos y condiciones que ayuden a promover los aspectos positivos de una organización y el bienestar integral de los individuos que la componen.

3. Objetivos generales y específicos:

3.1. Objetivo general:

- Diseñar un plan que facilite a la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica potenciar a sus trabajadores para que desarrollen factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permitan mejorar su bienestar laboral.

3.2. Objetivos específicos:

- Identificar y priorizar los factores de riesgo descritos en las investigaciones previas y que impactan en el bienestar laboral de los trabajadores y trabajadoras de la Oficina de Servicios Generales.
- Identificar en conjunto con las y los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales los factores protectores que potenciarán la mejora de las condiciones de bienestar laboral.

4. Diseño de la Metodología:

4.1. Tipo de Investigación:

La presente investigación es de tipo cualitativa y su base teórico-conceptual parte de la Psicología de la Salud Ocupacional.

4.2. Población:

Funcionarios y funcionarias de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica.

4.3. Muestra:

La muestra para este estudio se conformó mediante una convocatoria abierta de participación voluntaria. Se procuró que en total estuviera compuesta por no más de 30 y no menos de 20 funcionarios. Estas cantidades se establecieron para un adecuado manejo de los participantes durante la ejecución de los talleres y de la cantidad de información por recopilar. Debido a lo anterior el tipo de muestra es a conveniencia pero se procuró tener representación de las distintas Secciones de la OSG. La descripción de la muestra se presentará en el apartado de Resultados de los talleres.

4.4. Fases de trabajo:

4.4.1. Primera fase: Análisis de contenido y categorización de los riesgos identificados.

Esta primera fase se realizó mediante dos técnicas propias de la investigación cualitativa: el análisis de contenido y la categorización de los datos.

Debido a que la cantidad y la variedad de riesgos a los que se ven expuestos estos trabajadores es sumamente extensa por la naturaleza de las labores que realizan y las condiciones propias de sus puestos, se identificaron los principales factores de riesgo (primer objetivo específico de esta investigación), lo que conllevó -desde el punto de vista metodológico- trabajar con una muestra intencionada, compuesta por los diagnósticos efectuados en anteriores investigaciones (antecedentes nacionales de esta investigación), tomando en consideración la repetición y la saturación de los datos, la comprensión, la profundidad y la complejidad del objeto de estudio, como parte del nivel exploratorio que se requiere. Esto, con el fin de organizar la información seleccionada en categorías y posteriormente, plantear acciones que posibiliten el desarrollo de factores protectores, que reduzcan el impacto de los factores de riesgo identificados en el bienestar de dicha población.

Análisis de contenido:

Según López, F. (2002), el análisis de contenido fue utilizado inicialmente para analizar y cuantificar materiales de comunicación como revistas, periódicos y programas radiales; pero más recientemente se ha utilizado en diversos marcos y a partir de una amplia gama de objetivos de investigación que en buscan descubrir y extraer los componentes básicos de un determinado fenómeno.

Este método consiste en realizar una revisión de la información recopilada, donde se le da prioridad a los elementos más representativos de su contenido, con el fin de indagar e interpretar la realidad que de ellos puede derivarse.

De acuerdo con Barelsón, B. (1952), citado por López, F. (2002), el análisis de contenido es "una técnica de investigación que pretende ser objetiva, sistemática y cuantitativa

en el estudio del contenido manifiesto de la comunicación". Por otro lado, para Bardin (1986: 7), también mencionado por López, F. (2002), se trata de un conjunto de instrumentos metodológicos aplicados -a los cuales denomina "discursos"-, extremadamente diversificados, que tienen como factor común una hermenéutica controlada que se basa en la deducción o en la inferencia.

Como bien lo señalan estos autores, el análisis de contenido se constituye en un instrumento que más allá de la forma de los datos, posibilita revisar y desentrañar la composición -incluso la latente- de la información recopilada (López, F., 2002), pretende sustituir las dimensiones *interpretacionistas* y subjetivas por procedimientos cada vez más estandarizados en búsqueda de objetivar y convertir la información contenida en documentos y diversas comunicaciones en datos susceptibles de análisis; lo cual implica la verificación de hipótesis, análisis de rasgos cualitativos, originalidad, novedad, causas o antecedentes y efectos.

Sin embargo, lo define más claramente Andréu, J. (s.f.), para quien consiste en "una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabado, pintados, filmados..., u otra forma diferente, donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos... el denominador común de todos estos materiales es su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social", por lo que se consideró que dicha metodología se adecuaba perfectamente a los objetivos perseguidos por esta investigación y por lo tanto se constituyó en el primer paso antes de diseñar el programa señalado anteriormente.

Así mismo, se señala que esta técnica se basa en la lectura como instrumento para recopilar información, pero a pesar de que no existen recetas dadas, es decir, no existen plantillas confeccionadas a priori, ni listas de cotejo o inventarios y solo se cuenta con nociones o patrones base, más o menos aplicables de acuerdo con la complejidad del material por analizar o de los objetivos que se deseen lograr, debe realizarse siguiendo el método científico. Como lo señala Andréu, J. (s.f.) debe ser sistemática, objetiva, replicable y válida.

Aplicar esta técnica con los diagnósticos preexistentes, posibilitó extraer la información más relevante de los mismos, con el fin de continuar con el siguiente paso, el cual fue su categorización.

Categorización:

Consiste en organizar la información recopilada de acuerdo con criterios o ejes temáticos similares; para lo cual se requiere el manejo o conocimiento de la información del objeto o situación por estudiar, sus características y sus componentes; por tanto, se debe empezar por una aproximación, posterior valoración y por último su aplicación.

De acuerdo con Romero, C. (2005), categorizar es un mecanismo que consiste en identificar regularidades, temas sobresalientes, eventos recurrentes, patrones de ideas y personas seleccionadas para un estudio, clasificar la información en unidades de análisis denominadas categorías y subcategorías. Para esta autora, la categorización permite reducir la información recopilada, por lo que se convierte en una herramienta fundamental para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en investigación cualitativa.

De acuerdo con Straus y Corbin (1998), categorizar consiste en asignar “conceptos a un nivel más abstracto (...) las categorías tienen un poder conceptual puesto que tienen la

capacidad de reunir grupos de conceptos o subcategorías. En el momento en el que el investigador empieza a agrupar los conceptos, también inicia el proceso de establecer posibles relaciones entre conceptos sobre el mismo fenómeno”. Es decir, categorizar no corresponde a una simple clasificación arbitraria de la información, es más una especie de ordenamiento de esta, de acuerdo con una nomenclatura que considera unidades de análisis bien diferenciadas según los contenidos estudiados, pero que, a su vez, permite establecer una relación entre los mismos, en diferentes niveles.

Ahora bien, este proceso se puede llevar a cabo de dos formas: deductiva o inductiva. Según Romero, C. (2005), la primera implica “tomar de los referentes teóricos para deducir las categorías y subcategorías”, mientras que, en la segunda, “el investigador previamente organiza la información que va a extraer de acuerdo al diagnóstico. En otras palabras, en la deductiva el investigador establece la categorización y en la inductiva de la información recogida nacen las categorías”. Aclarado esto, se puede afirmar que el método que se aplicó en esta investigación es el inductivo, es decir las categorías emergerán de los datos preexistentes.

Algunos de los criterios que deben considerarse a la hora de categorizar de acuerdo con Galeano, M. (2004), citada por Romero (2005), son los siguientes:

Relevancia: se refiere al peso que puede tener o no una categoría, según la cual podría excluirse alguna información, dependiendo del diagnóstico y la realidad encontrada.

Exclusividad: este criterio hace referencia a que un dato no puede clasificarse en dos categorías simultáneamente, es decir las categorías son mutuamente excluyentes.

Complementariedad: a través de este criterio se busca que la información categorizada, al ser articulada, represente una visión coherente de la realidad y que “cada una de las categorías construidas aporten de manera ordenada la información que no encierran las otras categorías”. Galeano, M., 2004 (citada por Romero, C., 2005).

Especificidad: cada categoría debe referirse a un campo temático específico.

Exhaustividad: en cuanto a la realidad objeto de estudio, debe abarcarla en su totalidad, sin excluir observaciones relevantes, además vincular las categorías de forma que permitan establecer relaciones lógicas entre estas, así como establecer límites para cada una. (Romero, C. 2005).

Por último, Galeano, M. (2004), citada por Romero, C. (2005) señala que el proceso de categorización debe contemplar los siguientes componentes:

- Registrar sistemáticamente la información recolectada o generada.
- Dividir los contenidos en unidades temáticas.
- Asignar a cada unidad temática una categoría.
- Asignar subcategorías, dimensiones o propiedades descriptivas para lograr mayor especificación.
- Integrar o agrupar categorías en una más amplia y comprensiva.
- Agrupar o asociar las categorías de acuerdo con su naturaleza y contenido.
- Teorizar aplicando un método formal y estructural.
- Mantener permanente confrontación hasta que se dé la saturación de las categorías.

- Construir las categorías desde la teoría como punto de referencia y desde la experiencia o la realidad empírica.

Una vez concluida esta primera fase con el análisis de contenido y la categorización de la información ya realizadas, se procedió a identificar los principales factores de riesgos a los que se ve expuesta esta población, con el objetivo de iniciar la construcción de los factores protectores y las estrategias de afrontamiento, partiendo de las necesidades y manifestaciones de los mismos funcionarios.

4.4.2. Segunda fase: Construcción de factores protectores y de afrontamiento.

Esta fase concuerda con el segundo objetivo específico de la investigación, el cual implicó - como se mencionó antes- construir los factores protectores y de afrontamiento que constituirán una fuente de mitigación para la población investigada. La construcción de estos factores se ejecutó a través de la puesta en práctica del método Investigación Acción.

Según Lombardi, 2009, la Investigación Acción puede ser definida como el estudio, la acción y la reflexión de una determinada situación social. Dicha investigación tiene el propósito de cambiar o mejorar la calidad de la acción misma mediante la participación activa, consciente y abierta de las y los actores que participan. La Investigación Acción puede ser entendida como un proceso de aprendizaje sistemático, los sujetos investigados son actores y promotores de la búsqueda de soluciones y analizan a través de la toma de consciencia participativa fomentar cambios en su situación (Lombardi, 2009).

La Investigación Acción conlleva propiciar el empoderamiento de las y los actores sobre su propio proceso, que la producción sea desde su propia voz (Picado, 2015). De esta forma las investigadoras deben prestar especial atención a los significados que las y los

participantes atribuyen a sus situaciones, a sus saberes, a sus experiencias e interpretaciones que son en última instancia el reflejo de su propia realidad. Se busca captar la perspectiva de las y los participantes, que permitirá develar la dinámica interna de la situación que se estudia y construir en conjunto los factores protectores. Finalmente, en conjunto con las y los participantes se construyó un plan que facilitará a la Oficina de Servicios Generales de la UCR potenciar a sus trabajadores y trabajadoras para que desarrollen factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permitan mejorar su salud y bienestar laboral.

4.5. Técnicas e Instrumentos:

Pichon-Rivière (1983) es el creador de la teoría y técnica de los llamados grupos operativos. Para Rivière el sujeto es un ser de necesidades, las cuales solo pueden ser satisfechas socialmente a través de la interacción con otros. Esta interacción de sujeto, grupo y sociedad facilita el desarrollo del sujeto en su cotidianidad. Desde la perspectiva de la psicología social, el comportamiento del sujeto puede ser comprendido a través del estudio del mismo como partícipe de un grupo que le permita la adaptación activa y el cambio (Quiroga, 2001)

En este sentido, los diferentes diagnósticos realizados para los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales fueron elaborados con la intención de medir diferentes componentes del bienestar laboral de sus trabajadores. Los resultados son el reflejo de las realidades individuales, sin embargo, estas realidades son la sumatoria de las realidades de un grupo de sujetos que es convocado como colectivo. Es decir, el grupo de trabajadores forman una comunidad que manifiesta un malestar, por lo tanto, para nuestra investigación la guía de intervención es hacia el grupo como un todo.

Las investigadoras han seleccionado como técnica de abordaje el *Esquema Conceptual Referencial y Operativo*. Su acrónimo ECRO, como es mejor conocido, fue la herramienta para recuperar las estrategias de afrontamiento que podrán ser utilizadas como factores protectores del mismo grupo. Este dispositivo es utilizado para la intervención grupal y aunque si bien sus primeros usos fueron en el campo de la salud mental, el ECRO de Pichon-Rivière, demostró que permite a sus integrantes trabajar activamente para intervenir en su realidad, transformarla y transformarse como sujetos, apoyados por la pertenencia de un grupo. El ECRO es el resultado de la intervención con otros (nivel intersubjetivo), con las

organizaciones en que se inscribe (nivel organizacional) y con la comunidad de la que forma parte (nivel comunitario).

En este sentido, nuestra intervención buscó que el mismo grupo formulara una tarea colectiva, que articulara sus necesidades y que frenara las ansiedades y obstáculos que pudieran interferir en el alcance de los objetivos. Según la teoría de Pichon-Rivière, los grupos operativos están centrados en la tarea, en donde los sujetos operan para lograr un objetivo común. A mayor heterogeneidad de sus miembros y mayor homogeneidad en la tarea hay una mayor productividad Rivière (1983).

La noción de tarea es fundamental en la propuesta de esta técnica, y la participación activa de todos sus miembros es parte de la clave del éxito en la aplicación de esta técnica. Al respecto, Rivière identifica dos tipos de tarea: la explícita y la implícita. La explícita se refiere a aquello que el grupo pretende alcanzar formalmente y la segunda, es aquella que debe ser trabajada para alcanzar el logro de la tarea explícita (Quiroga, 2001).

4.6. Protección a participantes

Con el fin de llevar a cabo esta investigación, se solicitó a los participantes completar el respectivo documento de consentimiento informado (ver anexo No. 1) y al finalizar la investigación se estableció el compromiso de llevar a cabo la devolución de los resultados obtenidos, no solo al grupo de funcionarios participantes en los talleres, sino también a la Dirección y Jefaturas de la Secciones que conforman la OSG.

5. Resultados de la Investigación:

5.1. Factores de Riesgo: *Identificación y categorización de los factores riesgos.*

Siguiendo la técnica señalada por López, F. (2002), se procedió a realizar un análisis de contenido de los documentos surgidos a partir de investigaciones realizadas con funcionarios de la OSG, todos con temáticas muy similares (clima laboral, condiciones de trabajo, salud ocupacional, riesgos laborales, etc.) y de interés para este estudio, pero desde diferentes enfoques, permitiendo realizar una verificación cruzada de la información. Dichos documentos se enumeraron de la siguiente manera:

1. El informe del estudio sobre las relaciones interpersonales y el clima laboral de las Secciones de la Oficina de Servicios Generales, efectuado en el año 2010 por Camacho, A., Picado, H., Salazar, K. y Aguilar, A., de la Oficina de Recursos Humanos de la UCR.
2. El “Informe de Resultados de la Situación de Salud del Personal de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica”, llevado a cabo por la Unidad de Promoción de la Salud, de la Oficina de Bienestar y Salud de la UCR en el 2013.
3. La investigación realizada por Aguirre, E., & Guevara, G. de la Escuela de Enfermería, en el 2012 y denominada “Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad en la Universidad de Costa Rica”.
4. La tesis “Prevalencia de la Ansiedad y de la Depresión en personal de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica, que laboran en las secciones de Transportes, Seguridad y Tránsito, Sede Rodrigo Facio”, realizada por Otárola, M. (2015), para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

Posteriormente, se procedió a leer y revisar minuciosamente los cuatro documentos, con el fin de extraer los factores que se señalan como riesgos. Al realizar esta recopilación, se encontró que, pese a las similitudes temáticas de los documentos mencionados, algunos de los factores o no se reiteran o aparecen denominados de diversas maneras, lo que probablemente se encuentra relacionado con la diferencia en los enfoques desde los cuales se abordan (enfermería, medicina, psicología). Por este motivo y siguiendo lo señalado por Galeano, C. (2004) citada por Romero, C. (2005), en cuanto al método inductivo -una vez extraídos los factores de riesgo-, se procedió a agruparlos en categorías según su contenido y naturaleza, como sigue:

Factores de riesgo personales:

Esta categoría agrupa todos aquellos factores de riesgo relacionados con las condiciones de la persona en sí, dividiéndolos en dos subcategorías fundamentales, una relacionada con las características de cada funcionario y otra con sus prácticas y estilos de vida.

Condiciones personales:

Solamente se identificaron tres factores relacionados con condiciones personales: la edad, la autoestima y el desconocimiento de leyes y reglamentos (deberes, derechos y garantías), este último, vinculado más con los conocimientos deseables para el adecuado desempeño de los puestos.

Prácticas y estilos de vida:

Los factores registrados en esta subcategoría, se refieren a condiciones personales pero ligadas al tema de ergonomía, tales como: malas posturas, movimientos, fuerzas, vibraciones, etc.; a

prácticas inadecuadas como la incorrecta utilización de equipos y maquinaria; y a los estilos de vida poco saludables, como los malos hábitos de higiene, las inadecuadas prácticas alimenticias, el sedentarismo, el tabaquismo, el consumo de alcohol y otras drogas, y las dificultades económicas y/o mala administración financiera.

Factores de riesgo ambientales y/o laborales:

En esta categoría se incluyeron aquellos factores de riesgo que se vinculan con el contexto en el que se desarrollan las labores, tanto los que refieren a condiciones ambientales, como los relacionados con el desempeño, y se les suman los que tienen que ver con las interrelaciones en el ámbito laboral; de la siguiente manera:

Condiciones ambientales: aquí se agruparon todas las condiciones ambientales y contextuales en las que estos trabajadores desarrollan sus labores: contaminación sónica, inadecuada iluminación, exposición a sustancias contaminantes o tóxicas (humo, vapores, gases, olores, polvo, etc.), condiciones climáticas (humedad, frío, calor, radiación, luz, neblina, etc.), hacinamiento, falta de elementos y equipos de seguridad, carencia de normas de seguridad, tareas en sí mismas, equipos y maquinaria (incluidos vehículos) en mal estado, horarios, turnos y jornadas, condiciones del tránsito, carencia de protocolos y/o procedimientos, falta de equipos y materiales y carencia de espacios (lugares, tiempos, actividades) para descansar o compartir y socializar.

Condiciones relacionales: en esta subcategoría se consideraron todas aquellas condiciones que, aunque tienen que ver con el ambiente en el que se llevan a cabo las labores, están más vinculadas con la forma en que se interrelacionan los trabajadores, tales como: conflictos y/o malas relaciones interpersonales (con jefes, compañeros, público, etc.),

hostigamiento psicológico, insatisfacción laboral (puesto, salario, funciones, tipo de nombramiento, etc.).

Una vez categorizados los factores, se elaboró una tabla, en la que se registró la aparición de los factores enlistados en cada uno de los documentos (enumerados del 1 al 4), para lo cual se debió realizar una nueva revisión, al tiempo que se iban completando las casillas de la mencionada tabla. Es así que, si el factor mencionado solo aparece en el documento número 2, solo aparecerá una X en la correspondiente casilla y sumará solo 1 punto, si el factor aparece en los cuatro documentos, se registrarán X en todas las casillas y sumará 4 puntos. Ninguno de los factores puede tener cero puntos, ya que estos fueron incluidos -precisamente- a causa de su aparición en al menos uno de los documentos.

Este proceso y considerar la relevancia, exclusividad, complementariedad, especificidad y exhaustividad (conceptos que según Galeano, M. (2004), citada por Romero (2005), deben tomarse en cuenta a la hora de realizar la categorización) posibilitó determinar cuáles son los principales factores de riesgo a los que se ve expuesta esta población, para poder continuar con la siguiente fase de este trabajo, que consiste -precisamente-, en determinar cuáles son los factores protectores y las estrategias de afrontamiento que permitirán mitigar el impacto de los factores de riesgo a los que se ven expuestos estos trabajadores durante el desarrollo de sus labores.

A continuación, aparece la Tabla de Categorización de Riesgos según revisión documental, como parte del resultado de esta investigación.

Tabla No. 1: Categorización de riesgos según revisión documental.

Tabla de Categorización de Riesgos según revisión documental							
Funcionarios OSG - UCR							
Documento			1	2	3	4	TOTAL
Riesgo							
Factores de riesgo de naturaleza personal	Condiciones personales	Edad		X	X		2
		Autoestima			X		1
		Desconocimiento de leyes y reglamentos (deberes, derechos y garantías)	X	X	X		3
	Prácticas y estilos de vida	Problemas de ergonomía (malas posturas, movimientos, fuerzas, vibraciones, etc.)/ incorrecta utilización de equipos y maquinaria.		X			1
		Inadecuados hábitos de higiene	X	X			2
		Inadecuadas prácticas alimenticias		X	X	X	3
		Sedentarismo		X	X		2
		Tabaquismo		X		X	2
		Consumo de alcohol y otras drogas			X	X	2
		Situación económica o/y mala administración financiera			X	X	2
Factores de riesgo de naturaleza laboral	Condiciones ambientales	Contaminación sónica		X			1
		Inadecuada iluminación		X			1
		Exposición a sustancias contaminantes o tóxicas (humo, vapores, gases, olores, polvo, etc.)	X	X			2
		Condiciones climáticas (Humedad, frío, calor, radiación, luz, neblina, etc.)		X			1
		Hacinamiento	X				1
		Falta de elementos y equipos de seguridad		X			1
		Carencia de normas de seguridad		X			1
		Tareas en sí mismas				X	1
		Equipos y maquinaria (incluidos vehículos) en mal estado		X			1
		Horarios, turnos y jornadas		X		X	2
		Condiciones del tránsito				X	1
		Carencia de protocolos y/o procedimientos	X	X			2
		Falta de equipos y materiales	X				1
		Carencia de espacios (lugares, tiempos, actividades) para descansar o compartir y socializar	X				1
		Condiciones relacionales	Conflictos y/o malas relaciones interpersonales (Con jefes, compañeros, público, etc.)	X	X	X	
Hostigamiento psicológico				X		1	
Insatisfacción laboral (puesto, salario, funciones, tipo de nombramiento, etc.)	X		X	X	X	4	

Fuente: Autoría de las Investigadoras.

5.2. Factores Protectores: Resultados de Talleres

A través de la técnica de grupo operativo y bajo la metodología Investigación-Acción se llevaron a cabo los talleres en un marco que permitió a las y los trabajadores identificar los factores protectores que individualmente, o a través de sus grupos de trabajo, les permitirán desarrollar y fortalecer estrategias de afrontamiento ante los factores de riesgo anteriormente identificados por las investigadoras y compartidos con los participantes durante el taller. De inicio se comparte con el grupo la importancia de promover la seguridad, la salud, el bienestar y la calidad de vida laboral, todo lo anterior como base teórica de la psicología de la salud ocupacional.

Fue importante determinar si como conjunto de sujetos estaban amalgamados como grupo que opera, o si eran un conjunto de sujetos que unidos por una Oficina (Servicios Generales) comparten ciertos intereses en común, sin llegar al punto de poder afrontar riesgos en conjunto o utilizar los mismos dispositivos.

La riqueza de la técnica empleada permitió recuperar aprendizajes más significativos, ya que en la búsqueda de la tarea explícita las coordinadoras pudieron señalar simbolismos que aportaron a los procesos de *insight* o toma de consciencia individual y en colectivo, y con esto la oportunidad de un potencial apropiamiento de la conducta o cambio de conducta. La técnica permitió además propiciar procesos de mayor participación, comunicación y autodesarrollo.

Como se menciona anteriormente, los talleres realizados con los funcionarios y funcionarias de Servicios Generales buscaron la apropiación e introyección de los factores de riesgos y la construcción colectiva de conocimientos y aprendizajes incorporando en el proceso el basamento teórico de la psicología de la salud ocupacional, y la psicología positiva.

Como desde estos dos grandes cuerpos teóricos es posible conciliar productividad y bienestar en el trabajo dirigiendo la mirada en nuestras fortalezas y no en nuestros síntomas.

Las coordinadoras hicieron referencia a los esquemas previos que todos tenemos como parte de nuestra socialización primaria y como parte del guion de vida que seguimos, dichos esquemas los cuales son contruidos, modulados y cristalizados por esos grandes Otros que intervienen en nuestras vidas. La dinámica de dirigir al grupo en una tarea de encontrar denominadores comunes fue retadora al inicio, algunos de los testimonios compartidos fueron *“Yo vengo del sector privado donde se trabaja más fuerte, en mi taller yo hablo con XXX y cometamos como acá las cosas son más fáciles” “Yo de dónde vengo tenía que hacer varias tareas, ahora es un desperdicio de recursos ya que estoy haciendo una sola tarea” “En mi taller las cosas son más organizadas que en otros talleres, yo si escucho a mi gente” “Que no se metan en mis computadoras cada uno tiene que estar en el puesto para el cual fue capacitado y no tratar de hacer otras tareas”*.

Delimitar y encuadrar el taller fue fundamental y esto se realizó desde los ejes teóricos que fundamentan nuestra investigación. La psicología positiva como se menciona previamente se centra en el interés de las organizaciones por el bienestar en el trabajo, enfocándose especialmente en los aspectos positivos del mismo. Los contextos de trabajo (unidades, grupos de trabajo, profesiones y organizaciones) afectan y se ven afectados por las relaciones positivas, las emociones positivas y los significados positivos. Dicho lo anterior nuestro ECRO (*Esquema Conceptual Referencial y Operativo*) hace referencia al campo concreto en el que trabajamos los talleres, es decir, desde la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP).

El ECRO desde su concepción teórica es un esquema que nunca se completa, está siempre en construcción, tal como se compartió con los participantes en última instancia tenemos que operar desde nuestra propia realidad, abordar nuestra cotidianidad y cambiarla por decisión y convicción propia ... *“Usted lo que me está diciendo es que, yo puedo cambiar como trabajo y como me siento ...”*.

Al testimonio anterior nuestra respuesta al grupo es sí... el papel de la prevención y la potencialización de los aspectos positivos son fundamentales para modificar nuestra realidad laboral. Y entendemos la realidad desde los puestos de trabajo que ocupan al realizar una función de lo que podríamos decir son sus tareas explícitas y desde el mundo interno en donde están los elementos motivacionales y emocionales de cada uno de los participantes y desde donde se actúan los roles donde como sujetos son reconocidos.

Pueden los trabajadores y trabajadoras de Servicios Generales movilizar su propia realidad y encontrar estrategias de afrontamiento ante los riesgos que enfrentan en su cotidianidad. Nuestra respuesta es, sí se puede, y la exponemos ante al grupo desde la premisa de Martin Seligman, la felicidad puede cultivarse mediante la identificación y utilización de fortalezas y rasgos que ya se poseen. En este sentido y como parte de la dinámica del taller son los mismos trabajadores quienes a través de las actividades realizadas quienes fabricaron sus propias estrategias de afrontamiento.

Las coordinadoras del taller en todo momento buscaron que esta fuera una experiencia de aprendizaje y transformación de los participantes como sujetos y como grupo, que el proceso brindara espacios de interpretación y re-significación de su propia realidad. Para Pichon-Rivière (1968) esto significa trabajar con el *“implacable juego entre el hombre y el mundo”*, *“entre nuestros adentros y los sistemas sociales en los que interactuamos”*.

En total se realizaron 2 talleres (una sesión por taller) con 25 trabajadores, los cuales participaron de forma voluntaria y aleatoria ante la convocatoria realizada. La invitación fue abierta, sin embargo, por motivo de sus responsabilidades laborales, el grupo que asistió fue de 25 personas. Debido a que en los talleres participaron funcionarios de todas las Secciones, la muestra resultó ser representativa de la composición general de la Oficina de Servicios Generales. La duración de los talleres fue de cuatro horas cada uno y se brindó desayuno y almuerzo a cada participante.

Descripción de la muestra:

- El rango de edad del grupo es de 25 a 59 años, con una media de 42 años.
- Del total de 25 funcionarios, 2 son mujeres para un 8% y 23 son hombres, para un 92%.
- Sobre su estado civil 13 personas son casadas es decir un 52%, 6 divorciados y 6 solteros para un 24% en ambos casos.
- En cuanto a su condición académica: un funcionario con primaria completa, es decir un 4%; con 9no. año aprobado 3 funcionarios, para un 12%; con secundaria completa 14, para un 56% y con Universidad completa 7 funcionarios, es decir un 28%.
- Existe representación de todas las Secciones con excepción de la Sección de Maquinaria y Equipo, de la cual no se presentó ningún funcionario. De las demás Secciones, la representación fue como sigue: Gestión y Coordinación 1 funcionario (4%), Mantenimiento y Construcción 16 funcionarios (64%), Correo 1 funcionario (4%), Servicios Contratados 1 funcionaria (4%), 2 de Seguridad y Tránsito (8%) y 3 de Transportes (12%).
- Con respecto al área donde se desempeñan, 11 personas laboran en Sectores (44%), 7 en Talleres (28%), 4 en oficinas (16%) y 3 en el campus (12%).

- En cuanto a sus puestos, 15 son operativos, para un 60% (2 de los cuales son oficiales de seguridad), 8 son técnicos, es decir 32% (de los cuales 3 son Coordinadores) y 2 Profesionales, para un 8%.

Los talleres se llevaron a cabo en las instalaciones de la UCR, concretamente en el Kiosco de las Instalaciones Deportivas, en Sabanilla. Ambos talleres se realizaron utilizando la misma sala y fueron convocados por Gestión Humana de la Oficina de Servicios Generales. Los roles de las investigadoras durante el taller son por parte de Johanna Torres en función de coordinadora, observadora y líder en algunas de las dinámicas y de Vanessa Matamoros como coordinadora y observadora. Ambas investigadoras realizaron intervenciones en los momentos en que fue necesario puntuar o hacer preguntas de alguna situación particular.

Cada taller se compuso de 4 módulos los cuales fueron llamados módulos vivenciales: Módulo Vivencial I: El trabajo como eje estructurador del ser humano, Módulo Vivencial II: Concepto de salud laboral, Módulo Vivencial III: Factores de Riesgo, y Módulo Vivencial IV: Factores Protectores. Cada módulo inició haciendo referencia del marco teórico alrededor del tema de cada módulo, seguidamente se realizaron algunas preguntas generadoras para propiciar la participación y testimonios de los participantes y esto generó espontáneamente una serie de testimonios con los cuales las coordinadoras dirigieron su tarea en la construcción de los factores protectores. No se utilizó una guía didáctica, encuesta o instrumento elaborado con el fin de encuadrar en una estructura a priori las respuestas. Sino que se encausó el discurso de los participantes dentro del marco teórico y la tarea que los convocó, la construcción de los factores protectores desde su historia y la realidad que podrían tramitar.

Objetivo del taller: Construir los factores protectores y las estrategias de afrontamiento, partiendo de las necesidades y manifestaciones de los mismos funcionarios y funcionarias.

Contenido del taller:

- 1) Acogida y Presentación de Coordinadoras: las coordinadoras se presentaron con las y los participantes y explicaron la dinámica y propósitos que se llevarían a cabo durante el taller. Se distribuyó a cada participante para su firma el documento “Consentimiento Informado”
- 2) Presentación de las y los participantes: los participantes se presentaron uno a uno con el grupo y con las coordinadoras. Se realizó una dinámica rompe hielo de presentación.
- 3) Explicación de Roles: se compartió la forma de trabajo a realizar y la libertad de los roles que cada persona podía tomar.
 - a. Coordinación: inicialmente la coordinación fue liderada por las investigadoras, sin embargo, conforme avanzó el taller se les mencionó a los participantes que la podría asumir el que aceptara fungir como coordinador emergente. Además, las coordinadoras podrían tomar un rol de observadoras.
 - b. Participantes: en el rol de participante se esperaba que la atención y entrega estuviera enfocada en el aquí y en el ahora de lo que sucede en el taller, en la apropiación de lo que está sucediendo.
 - c. Observador: el rol del observador es aquel que fija su atención en lo que los otros están enumerando, en los mensajes no verbales, en los simbolismos, en toda aquella producción que pueda devolverse al grupo para crear y desarrollar más conocimiento de la tarea explícita.

- 4) Presentación de módulos vivenciales: se compartió con el grupo los 4 módulos que se trabajarían durante el taller, el tiempo aproximado y los objetivos de cada módulo.
 - 5) Inicio de la tarea: elaboración de módulos
 - 6) Conclusión y devoluciones: se compartió con el grupo las observaciones y la producción generada por los participantes, se establecieron las tareas de seguimiento.
- A continuación, se describen brevemente los 4 módulos que dirigieron la estructura del taller:

Módulo Vivencial I: El trabajo como eje estructurador del ser humano

Este fue un eje transversal que se trabajó durante todo el taller. Fue importante compartir con el grupo, cómo el trabajo en su función de eje estructurador condiciona y modifica al sujeto en su afán por pertenecer y por subsistir. La apropiación del módulo fue inmediata, participaron en todo momento sobre lo que para ellos significa pertenecer a los diferentes espacios de dónde proviene el grupo. Es importante mencionar que los participantes no procedían de una misma “Sección, Taller o Sector” (así se identifican los funcionarios dependiendo del área de donde laboran); aunque todos pertenecían a la Oficina de Servicios Generales, los participantes formaban una muestra de diferentes Secciones, Sectores o Talleres.

Los participantes se identificaron con la pertenencia a dos grandes áreas, “El Sector o Taller” y la “Brigada”, las coordinadoras pudieron identificar fácilmente la apropiación que estos subgrupos hacen sobre algo que los representa y los convoca. Es notorio el pacto de fidelidad hacia estos grupos. A través de estos discursos, se identifica una tarea explícita, que es la de “ser el mejor de los Sectores o Talleres”, o la de ser un “sujeto de servicio como

miembro de la brigada”. Bajo estos dos fuertes significantes se construye e hila la realidad de cada subgrupo. Algunos de los testimonios compartidos, *“los compañeros de la brigada damos la milla extra en todo momento, a nosotros no nos pagan extras por esto, lo hacemos sintiéndonos muy orgullosos de lo que hacemos”, “Yo soy muy feliz en lo que hago”, “Para mí servir desde la brigada es mi mayor motivación”*.

La tarea explícita se trabaja desde micro-grupos, lo cual hace que el taller dé como primer resultado que el Grupo de Servicios Generales es la sumatoria de varios sub-grupos, cuyas tareas implícitas varían. Aun así, las investigadoras identifican el apropiamiento de un fuerte espíritu de servicio sobre sus usuarios, de ahí la necesidad de trabajar en equipo por la mejora del “Sector, Taller” y la “Brigada”. No se perciben cambios de roles asociados a la riqueza productiva del taller, sino más bien la continuación de roles desde los que cada uno es mirado, es decir los vínculos afectivos asociados con el rol determinado se mantienen reproduciendo el lugar de reconocimiento. La repetición de los roles se cristaliza aún más o se evidencia aún más para las facilitadoras. Cada funcionario tiene una función asignada y la pone en práctica agregando desde sus propias experiencias de vida el rol que desea recrear ante los otros: *“El trabajo es muy importante vea lo que pasa con las personas que se pensionan, parece mentira, pero cuando salen de aquí no la pasan muy bien” “La U da unos cursos para las personas que se pensionan, es importante promocionarlo más”*

Módulo Vivencial II: Concepto de salud laboral

En la búsqueda de factores protectores fue importante nombrar el concepto de salud laboral y el impacto que el trabajo tiene en la propia salud y la salud de sus compañeros. El significado de bienestar en el trabajo y sus repercusiones fueron otros de los temas abordados durante este módulo. La elaboración más significativa de los participantes fue acerca del valor de decir que no, ante la realización de una tarea que los ponga en peligro físico o psicológico, la importancia de utilizar el equipo de seguridad y sobre todo no sentirse menos hombres si utilizaban equipo de protección o expresar reservas ante la negativa en la ejecución de una tarea. *“nos dieron unos uniformes de una tela súper caliente y así nos tenemos que subir al techo a trabajar, nadie dijo que no podíamos trabajar con ese material, viera lo que es estar a medio día subido en un cielorraso con ese uniforme”*.

Es importante mencionar, además, el temor que siente el grupo ante el bombardeo mediático por ser trabajadores de la Universidad de Costa Rica y además pertenecer al gobierno, a lo que el colectivo nacional identifica como un grupo “privilegiado”. Los trabajadores que hacen uso de vehículos institucionales expusieron momentos de mucha tensión en las calles por manejar vehículos con el logo de la UCR, lo cual los hace víctimas de constantes insultos y peligros para su integridad física.

Módulo Vivencial III: Factores de riesgo

Durante este módulo se compartieron los principales factores de riesgo, se buscó la introyección de dichos factores y la construcción colectiva de conocimientos y acciones que potencien su propio proceso de aprendizaje y cambio. En general, la identificación fue total y no se detectó ninguna inconformidad o rechazo de ninguno de los factores de riesgo compartidos con los participantes. Algunos de los testimonios compartidos fueron *“Yo a veces*

me siento muy frustrado de que mi jefe me dé una orden y yo sé que está mal”, “diay el trabajo se necesita, a veces uno se está jugando el pellejo con lo que hace, pero hay que hacerlo”

Módulo Vivencial IV: Factores protectores

La producción más importante del taller se dio a través de las intervenciones de los participantes, fue muy conmovedor para las coordinadoras escuchar los testimonios compartidos, los cuales fueron un reflejo de compromiso e identificación por su trabajo, mostrando en todo momento su anuencia a participar y compartir sus vivencias y lo que ellos identificaban como áreas de mejora. Podríamos decir que para efectos de este taller si se cumplió la tarea ya que el modelo utilizado permitió resolver la tarea, ¿cuál tarea? La de compartir sus experiencias, historias, emociones, pensamientos, reflexiones, entre otras, y así construir los factores protectores.

Estos factores protectores se establecen a partir de la producción de los participantes quienes inicialmente nombraron 74 acciones que podrían desarrollarse en factores protectores, estas acciones son las que ellos y ellas creen deben tomarse en cuenta para mitigar los factores de riesgo, a los cuales están expuestos debido a sus responsabilidades laborales. Las 74 menciones son tomadas de acuerdo a los testimonios que cada uno comparte durante los talleres, no son editados, lo que se construye es que, a través del análisis de contenido, en particular de la repetición y saturación, dichas acciones se categorizan en 8 factores protectores. Estos 8 factores son el resultado de la interpretación de las coordinadoras y el basamento teórico que fundamenta esta investigación.

Concretamente de las 74 acciones, nueve de ellas tienen relación con fortalecer un ambiente en el que se promueva la comunicación entre diferentes puestos, sobre todo de las jefaturas hacia los colaboradores o con los talleres, algunos de los testimonios de los participantes en relación a esta área fueron *“A los coordinadores les dijeron un día que eran jefes y nos les dieron ninguna capacitación, de un día para otro los llamaron para ser jefes”* *“Los coordinadores tienen mucho trabajo si ustedes lo sacan un solo día, no hay nadie que lo reemplace y el taller enfrenta serios problemas”* *“Los Coordinadores salieron de nosotros mismos, uno escucha comentarios como ¿quién es ese Mae para creerse mi jefe si es igual que yo?”*. Mencionan también que se requiere que la comunicación sea respetuosa ante las diferencias de opinión y ante la crítica constructiva, que efectivamente la comunicación jefatura-subalterno en algunos talleres está muy debilitada, y que el trabajo a fortalecer no es solo de las jefaturas a subalternos sino viceversa también, reconocen la complejidad de tener una jefatura a cargo y la complejidad de “agradar” a todos sus trabajadores. Sin duda alguna una buena comunicación es un factor que puede protegerlos del Factor de Riesgo identificado como Condiciones Relacionales.

Seguidamente, tres acciones aportadas se relacionan con crear espacios más inclusivos en donde los trabajadores se sientan parte del grupo a pesar de las diferencias, donde todos puedan compartir un mismo objetivo y meta; este Factor Protector relacionado con el sentido de pertenencia también podría mitigar el Factor de Riesgo identificado como Condiciones Relacionales. Otras seis acciones se relacionan con liberarse de situaciones angustiantes, como lo son los comentarios negativos sobre las labores realizadas y orientarse más a la búsqueda de la felicidad. Esta felicidad, la describen como la construcción de ambientes saludables, aunado a liberarse de situaciones angustiantes compartieron 11 acciones dirigidas a la

promoción de ambientes saludables, como por ejemplo contar con un programa de salud mental, fortalecer vínculos entre los compañeros, construir puentes entre los diferentes grupos de trabajo, brindar espacios para socializar más entre compañeros, mejorar el ambiente laboral dando equipos de protección y capacitando a los trabajadores con el uso. Todo lo anterior les brinda una oportunidad para prevenir varios factores de riesgo relacionados con lo personal y con lo laboral. *“vea cosas tan sencillas como que el jefe quiera comer con nosotros es importante, no pedimos mucho, sino que nos traten con cariño” el otro día fuimos atender una actividad como brigada duramos horas sin comer ni tomar café, nadie se acordó de nosotros después de estar horas de pie”.*

Para fortalecer los puentes y vínculos mencionados anteriormente, los participantes propusieron seis acciones relacionadas con la empatía, las que describen como *“ponerse en los zapatos de los compañeros”* y tener más comprensión por parte de las jefaturas, mayor tolerancia; todo bajo el marco de la comprensión y aceptación a las diferencias de pensamientos y acciones.

Además de las acciones anteriormente mencionadas, los participantes compartieron su interés por incentivar un espacio de mayor reconocimiento, donde el trabajo hecho con esfuerzo sea reconocido y donde se propicie una cultura de reconocimiento en el que se valore que todo trabajo es importante y debe ser agradecido. Dieciocho acciones relacionadas con el deseo de mejorarse a sí mismos fueron expresadas por los participantes, estas acciones son donde más participación y mayor detalle se recoge como parte de la producción del taller. Mantener una actitud positiva, aprender a decir que no y mejorar las relaciones interpersonales, son algunas de las acciones identificadas que son parte de lo que el grupo desea trabajar individual y grupalmente. Hacer deporte y trabajar por desarrollar una autoestima fuerte es

parte de lo que los participantes describen como el deseo de mejorar, el cual les brindaría protección ante los Factores de Riesgo de Condiciones personales y Condiciones relacionales.

Finalmente, siete acciones relacionadas con capacitación y desarrollo fueron también identificadas como protectores ante los riesgos, incluyendo más talleres sobre salud ocupacional y normas de seguridad. Además, los participantes señalaron 10 acciones relacionadas con mejoras en las áreas administrativas que pueden contribuir a protegerlos, algunas de estas acciones son: contar con una Unidad de Salud Ocupacional dentro de la Oficina de Servicios Generales, que implemente los programas necesarios para velar por la salud de los trabajadores, salud entendida desde lo físico y lo psicológico.

De las 74 acciones elaboradas por los participantes durante los talleres, las investigadoras categorizaron las acciones en 8 factores protectores. Estas categorías son producción de las investigadoras en un intento por organizar la construcción de los participantes y el uso del basamento teórico que ha acompañado esta investigación. A continuación, el detalle de las mismas:

A) Habilidades de comunicación adecuadas:

1. Mayor comunicación de las jefaturas con los talleres.
2. Comunicar apropiadamente y con respeto sugerencias o críticas constructivas. No hablar a la espalda de otros.
3. Escuchar, comprender, analizar y reaccionar.
4. Comunicarse siempre en positivo (diálogo).
5. Es necesario una mejor comunicación entre el equipo de trabajo.
6. Practicar la comunicación en ambas direcciones para mejorar el ambiente laboral y evitar malos entendidos.
7. Promover mejor la comunicación entre jefaturas y colaboradores.

8. A nivel grupal la comunicación es un factor decisivo, me parece que marca el principio de un buen desarrollo laboral a nivel psicológico.
9. Comunicación con mi coordinación, jefaturas y compañeros para un funcionamiento a nivel grupal e institucional.

B) Sentido de pertenencia:

10. Crear espacios laborales sanos, donde los compañeros se sientan parte del grupo y no excluidos.
11. Agruparse en un conjunto de personas con un mismo ideal, un mismo norte y proyección sobre las funciones que se realizan a diario.
12. Entender que todos somos diferentes.

C) Libre de hábitos angustiantes:

13. Tratar que los comentarios negativos no me afecten.
14. Tomar acciones formales (cartas, etc.) para cambiar pequeñas cosas que nos afectan.
15. Encontrar cosas que me dan felicidad y utilizarlas para motivarme.
16. Valorar lo que tenemos, aunque no pensemos que se hace por un salario.
17. No ver lo negativo ni darle importancia a las personas que siempre critican una buena labor.
18. Aceptar la realidad, no puedo cambiar el mundo.

D) Espacios saludables:

19. Contar con actividades no laborales en donde los compañeros puedan desestresarse.
20. Usar mejor y frecuentemente los equipos de protección a la hora del trabajo.
21. Mejorar el conocimiento de las herramientas de trabajo.
22. Mejorar en capacitaciones.
23. Buen ambiente laboral.
24. Salud mental.
25. Crear vínculos.
26. Construir puentes.
27. Romper el hielo con los compañeros.
28. Trabajar en equipo.

29. Me gustaría tener actividades para que podamos socializar y dejar lo laboral de lado.

E) Reconocimiento:

30. Reconocer el buen trabajo de los funcionarios.

31. Promover el buen trabajo de los funcionarios.

32. Tener en cuenta que todo trabajo es importante.

F) Empatía:

33. Ponerme en los zapatos del compañero.

34. Comprender que todos somos diferentes.

35. Aceptar la realidad, no puedo cambiar el mundo.

36. Ser empático.

37. Tolerancia.

38. Ayudar con consejos a los que nos dirigen.

G) El deseo de mejorarse a sí mismos:

39. Mejorar día a día para que el taller siga adelante.

40. Aprender a decir que no.

41. Incentivar el deporte.

42. Divertirse.

43. Un equipo de protección funciona solo si queremos protegernos.

44. Mantener actitud positiva y motivada día a día en mis labores

45. Puedo protegerme de los riesgos que afectan mi lugar de trabajo siendo honesto conmigo y con mis compañeros, no aceptando trabajo o acciones que afecten mi eficiencia y eficacia que al final influye en la organización a la que pertenezco.

46. Si no sumo tampoco debo restar, o sea, si hay algo que no quiero o no puedo hacer yo no debo de influir en forma negativa a los demás.

47. Debo dar siempre el 110% de forma responsable y motivando a los demás.

48. Estar siempre alerta a mis necesidades y a la de los compañeros para que pueda fluir el trabajo de forma satisfactoria.

- 49. Debo trabajar mi parte interna, que desde luego es la que está a mi alcance y también es la que me va a hacer ver cuál es mi forma de percepción de las cosas que ocurren a mi alrededor. Esta es también la forma en que voy a visualizar a los demás y es mi propia forma de verme.
- 50. Conocer valores como el respeto, la tolerancia y ponerlos en práctica
- 51. Saber cuándo una actividad me pone en riesgo y decir no.
- 52. Ser siempre respetuoso, humilde y servicial y, haga lo que haga, hacerlo con el mayor esmero posible, con el mayor gusto posible.
- 53. Estar seguro de mí mismo y tener confianza en los demás.
- 54. Demostrar lealtad, ser sincero y transparente con las cosas.
- 55. A nivel personal considero que el mejor factor de protección es tener una autoestima fuerte y reforzarla día con día.
- 56. Dar la milla extra.
- 57. Siempre evaluar riesgos, amenazas-toma decisiones.

H) Desarrollo-Capacitación:

- 58. La capacitación es la mejor herramienta para la protección en el campo de trabajo, para la utilización correcta de los equipos.
- 59. Crear talleres por parte de la USOA para informar y capacitar sobre salud ocupacional a cada uno de los sectores, talleres y diferentes oficinas.
- 60. Conocimiento de las correctas normas de seguridad.
- 61. Recibir capacitaciones para un mejor desempeño.
- 62. Seguir las normas y protocolos de seguridad, y en caso de resultar obsoletos, aportar ideas para actualizarlos.
- 63. Debo aplicar conocimientos como los que se me han dado en este taller para aplicarlos a mi vida, también a las personas que me rodean aquí. Quiero ser un ejemplo como persona y como brigadista.
- 64. Me gustaría tener actividades para que podamos socializar y dejar lo laboral de lado.

I) Estructura Organizacional:

- 65. Promover que en la oficina se confeccione una unidad de Salud Ocupacional ya que el recurso humano está necesitado de estos esfuerzos.

66. Reestructurar la oficina.
67. Convocar reuniones semanales para proponer nuevas ideas de cómo realizar mejor las labores.
68. Mejorar las condiciones ambientales en la oficina (música, orden).
69. Mejorar la coordinación entre las diferentes unidades de la organización.
70. Definir zonas de seguridad en el área de trabajo.
71. Uso de equipo de seguridad.
72. Se debe crear una oficina de quejas y propuestas en busca de solucionar los problemas de la institución, que sea de carácter de ley y sea escuchada por las autoridades universitarias y se acaten las propuestas de esta.
73. Ofrecer soluciones ante problemas que detecte en mi espacio de trabajo.
74. Se debe crear una oficina de quejas y propuestas en busca de solucionar los problemas de cada una o la institución, que sea de carácter de ley y sea escuchada por las autoridades universitarias y se acaten las propuestas de esta.

**Plan de implementación de Factores Protectores
y Estrategias de Afrontamiento para los trabajadores
y trabajadoras de la Oficina de Servicios Generales**

Plan para la Implementación de Factores Protectores y Estrategias de Afrontamiento

El producto final de esta investigación es el diseño de un plan que guíe a la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica, con una serie de acciones necesarias para empoderar a sus trabajadores en la implementación de factores protectores y estrategias de afrontamiento ante los riesgos a los cuales deben enfrentarse como consecuencia del desarrollo de sus labores.

El plan que a continuación se describe es un esfuerzo integrador de varios componentes, con el propósito de proponer una serie de acciones que aporten a la construcción de una cultura organizacional que protege a sus trabajadores. Es un plan exhaustivo que propone una serie de programas, planes y proyectos que pueden ser implementados en el corto, mediano y largo plazo.

El punto de partida para diseñar dicho plan es el contar con los fundamentos organizacionales necesarios. Estos responderían a una estructura que facilite la implementación de la estrategia, una misión que guíe y motive los esfuerzos y una gestión clara sobre las acciones necesarias de realizar. Estos elementos pueden facilitar construir el andamiaje necesario para desarrollar las estrategias de afrontamiento y con esto los factores protectores.

A continuación, en la figura N.3 se mencionan los factores de riesgo categorizados por factores de riesgo de naturaleza laboral y factores de riesgo de naturaleza personal, siendo las condiciones personales y las prácticas y estilos de vida los de naturaleza personal y las condiciones ambientales y condiciones relacionales los de naturaleza laboral. Como respuesta al factor de riesgo de condiciones personales tenemos los factores protectores de: libre de

hábitos angustiantes, empatía y deseo de mejorarse a sí mismos. Para el factor de riesgo de prácticas y estilos de vida el factor protector de promoción de espacios saludables. Para el factor de riesgo de condiciones ambientales los factores protectores propuestos son: cultura de reconocimiento y ambiente de desarrollo y capacitación. Y finalmente para el factor de riesgo de condiciones relacionales los factores protectores son: habilidades de comunicación y sentido de pertenencia.

Como anteriormente se menciona, todo lo anterior se sostiene desde una cultura organizacional que construye una estructura, una misión y una gestión que le permiten hacer realidad el plan propuesto y que a continuación se expone con mayor detalle.

Figura N. 2: Factores de riesgo y factores protectores según su naturaleza.

	Factor de Riesgo	Factor Protector
Factores de riesgo de naturaleza personal	Condiciones personales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libre de hábitos angustiantes. ✓ Empatía. ✓ Deseo de mejorarse a sí mismos.
	Prácticas y estilos de vida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promoción de espacios saludables.
Factores de riesgo de naturaleza laboral	Condiciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cultura de reconocimiento. ✓ Ambiente de desarrollo y capacitación.
	Condiciones relacionales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades de comunicación. ✓ Sentido de pertenencia.
Cultura Organizacional: Estructura - Misión - Gestión		

5.2.1. Estructura

La construcción de factores protectores debe estar constituida por una cultura organizacional preventiva que anticipa los riesgos antes de que estos ocurran. Los plazos de ejecución son propuestos por las investigadoras tomando en cuenta no solo la prontitud con que deben ser abordados algunos temas, sino también aspectos más de orden administrativo y/o de gestión universitaria, tal como coordinación con las diferentes unidades, asignación de recursos, elaboración de protocolos, entre otros.

Cuadro No.1. Estructura

Estrategia de afrontamiento	Plazos de ejecución	Responsable
<ul style="list-style-type: none">• Analizar la estructura organizacional existente y su adaptabilidad.• Establecer una política organizacional de mediano y largo plazo que integre los factores protectores identificados en esta investigación.• Fortalecer y desarrollar acciones para contar con el liderazgo necesario en la construcción de una cultura que afronta los riesgos y protege a sus trabajadores.• Elaborar un sistema de medición y evaluación de resultados sobre los alcances de los planes y estrategias.• Gestionar el apoyo de las altas autoridades para lograr la permanencia del plan y así posibilitar la continuidad de las acciones.	Primer semestre Primer y Segundo semestre Segundo semestre Cuarto semestre Primer y segundo año	Director de la Oficina de Servicios Generales

5.2.2. Misión

La misión brinda orientación, guía y explica la razón y existencia de la iniciativa, además establece el objetivo principal en donde se dedicará todo el esfuerzo. Permite visualizar hacia dónde se encaminan los esfuerzos, y constituyen en el mediano y largo plazo el eje filosófico.

Cuadro No.2. Misión:

Estrategia de afrontamiento	Plazos de ejecución	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una metodología para construir de forma participativa la misión de este programa en conjunto con los funcionarios y funcionarias. • Diseñar un programa de sensibilización y comunicación para integrar la misión en el personal. • Como parte del programa de comunicación, diseñar la simbología que acompañe el plan y permita visualmente vincular los conceptos y terminologías. • Asegurar que se integre el concepto de Factores Protectores con la misión. • Capacitar a las Jefaturas y mandos medios sobre el concepto de Factores Protectores y su aplicabilidad en las tareas diarias. • Establecer mecanismos para sensibilizar a la comunidad universitaria con respecto a la importancia del trabajo desempeñado por los funcionarios de OSG. 	Primer semestre	Responsable de Gestión Humana y funcionarios representantes de cada Sección.
	Segundo semestre	
	Segundo semestre	
	Segundo semestre	
	Primer semestre	
	Tercer semestre	

5.2.3. Gestión

La gestión es el motor que acciona toda actividad y moviliza con eficacia el quehacer, las tareas, lo cotidiano y todo esto se denomina como objetivos operativos.

Cuadro No.3. Gestión:

Estrategia de afrontamiento	Plazos de ejecución	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar metodologías para incorporar dentro de la gestión operativa abordajes a situaciones desde los factores protectores. • Analizar las actividades cotidianas desde la perspectiva de los factores protectores buscando formas que permitan a las y los trabajadores reflexionar sobre su quehacer, sobre formas diferentes de hacerlo y acerca cómo afrontar los factores de riesgo. • Elaborar una estrategia sobre la “humanización del trabajador” en donde se fortalezcan aspectos intangibles y 	Tercer semestre	Jefaturas y Responsable de Gestión Humana
	Segundo semestre	
	Tercer semestre	

<p>característicos de los sujetos como seres que enfrentan riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajar en la mejora de espacios laborales con las óptimas condiciones en cuanto a mobiliario y equipos de seguridad y limpieza para el desarrollo de las diversas actividades labores. 	Primer y Segundo semestre	
--	---------------------------	--

5.2.4. Acciones para el desarrollo de Factores Protectores:

A continuación, se sugieren una serie de acciones orientadas al desarrollo de los factores protectores asociados a cada uno de los factores identificados por funcionarios y funcionarias. Son ideas que pueden ser utilizadas como parte de la implementación del plan.

Cuadro No. 4. Acciones para el desarrollo de Factores Protectores:

Acción	Factor Protector
<ul style="list-style-type: none"> Promover espacios para fortalecer la comunicación (pizarras, sesiones de pensamiento grupal, fórums, boletines). Planes de desarrollo individuales de acuerdo a las necesidades de cada funcionario. Establecer conexiones entre Secciones que fomenten la integración entre las mismas. Ver otras situaciones y problemas que estimulen la creación de soluciones y trabajo en conjunto. Realización de talleres para fortalecer y desarrollar una mejor comunicación. Implementación de talleres para fortalecer la resiliencia en los funcionarios. Coordinar con la Oficina de Salud de la UCR la realización de campañas de salud cada semestre. Organizar con la Escuela de Educación Física y/o Programas Deportivos un plan de mejora para la condición física. Valorar la posibilidad de tener una Unidad de Salud Ocupacional dentro de la Oficina de Servicios Generales. Crear grupos de <i>coaching</i> positivo que refuercen el auto-concepto. Programar sesiones de <i>Team-Building</i> dentro de los grupos. 	<ol style="list-style-type: none"> Libre de hábitos angustiantes. Empatía. Deseo de mejorarse a sí mismos. Promoción de espacios saludables. Cultura de reconocimientos. Ambiente de desarrollo y capacitación.

<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actividades deportivas y recreativas, así como facilitar los espacios para llevarlas a cabo. • Crear espacios para el intercambio de conocimientos y la formación en diversos temas. • Crear espacios adecuados para el descanso de los funcionarios que laboren jornadas extendidas o con horarios rotativos (Choferes de la Sección de Transportes y Oficiales de la Sección de Seguridad y Tránsito). 	
---	--

6. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un plan que facilite a la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica potenciar a sus trabajadores para que desarrollen factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permitan mejorar su bienestar laboral. Es nuestra recomendación que dicho plan se implemente en todas las Secciones de la OSG con el fin de lograr que la mayor parte de los trabajadores puedan, a través de los factores protectores y estrategias de afrontamiento, mejorar su bienestar laboral y con ello su calidad de vida.

A continuación, se enumeran las conclusiones que las investigadoras aportan al finalizar esta investigación.

1. Existe una buena disposición por parte de los funcionarios de OSG, ante la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos y el desarrollo de factores protectores, siempre y cuando se cuente también con el compromiso por parte de la organización con respecto a brindar las condiciones requeridas (espacios, tiempo, etc.) para tal fin.
2. Es necesario contar con la validación formal por parte de las autoridades competentes y el compromiso de brindar la continuidad a las acciones establecidas a corto, mediano y largo plazo. Otros elementos importantes que fueron mencionados durante la investigación es el establecer la estructura necesaria que facilite la ejecución de acciones, la construcción de una misión que sirva tanto de motivación como de guía y finalmente una gestión que posibilite la realización de las acciones requeridas.
3. La ejecución de las acciones planteadas no solo funcionaría como una medida paliativa, sino más bien como parte de una estrategia preventiva que anticipa al síntoma y posibilita

la corrección y mejora a situaciones existentes, y por supuesto, que prepara mejor a la población para otras situaciones que pudieran emerger en el futuro.

4. Todas las investigaciones revisadas concuerdan en aspectos que deben ser abordados para garantizar un ambiente óptimo para el desarrollo de las diversas labores que se ejecutan en la Oficina de Servicios Generales, sin embargo, ninguno de los estudios aportó datos concluyentes al respecto, por el contrario, señalan la necesidad de dar un adecuado seguimiento y volver sobre estos para verificar el estado de las situaciones planteadas.
5. Los proyectos de graduación, prácticas estudiantiles y otros estudios de este tipo, que se realicen en un futuro, deberían estar vinculados o adscritos al Plan presentado de forma tal que se garantice la continuación y actualización de la investigación.
6. Los funcionarios de OSG, sin importar la Sección en la que trabajen, se ven expuestos a diversos riesgos al llevar a cabo sus labores, por lo que el Programa debe involucrar a todo el personal de esta Oficina, para obtener la sinergia requerida para el desarrollo de los factores protectores.
7. Existe una gran gama de acciones (de acuerdo con lo señalado por los participantes en los talleres) que podrían constituirse en factores protectores ante los riesgos que se enfrentan como consecuencia de la naturaleza de sus funciones.
8. Es fundamental establecer vínculos con otras unidades universitarias que realicen aportes desde sus disciplinas y saberes.
9. La apropiación de los factores protectores no solo mejorará la calidad de vida de los trabajadores de la OSG, sino que también a través de la motivación y el bienestar de los trabajadores se propiciarán espacios para el fortalecimiento de las relaciones

interpersonales, el incremento en la productividad, y finalmente un mejor servicio para los usuarios y por ende la mejora para la Institución.

10. Al finalizar este proceso educativo consideramos importante mencionar que la Maestría de Psicología Laboral y de las Organizaciones tiene una gran oportunidad para incorporar procesos de intervención de grupo desde la perspectiva laboral dentro de su plan de estudio, si bien, algunos de los cursos nos aportaron autores y metodologías consideramos que hay una necesidad de acuerdo a las expectativas actuales de un Psicólogo Laboral.
11. En cuanto al rol del psicólogo laboral esta es un área en la que se debe trabajar mucho más, sigue existiendo una confusión en lo que un Administrador de Recursos Humanos puede realizar y lo que un Psicólogo Laboral puede aportar. El psicólogo laboral está capacitado para realizar labores más allá de procesos de desarrollo, procesos de reclutamiento, o trámites vinculados a los departamentos de recursos humanos. El psicólogo laboral tiene las herramientas para hacer procesos de gestión de cambio, intervención en crisis, intervención de grupos, elaboración de planes y estrategias en el campo de la salud mental en el trabajo, y de la psicología de la salud ocupacional como mencionamos en esta investigación. Toda una oportunidad para que todo tipo de organización contemple dentro de su estructura con un psicólogo laboral, así como, se cuenta con un Profesional en Salud Ocupacional o un Médico de Empresa. Esto debería ser parte de la normativa nacional como requisito a todas las organizaciones que tengan más de 100 trabajadores en sus planillas.

6.1 Limitaciones:

A través del desarrollo de la Investigación se presentaron algunas situaciones (tanto de índole personal, como organizacional) que podrían verse como limitaciones, pero que se han querido considerar como parte del proceso formativo, a saber:

- Primeramente, para las investigadoras fue difícil coordinar agendas ante las múltiples y diversas obligaciones que implicaba cumplir con sus trabajos.
- En segundo lugar, una de las investigadoras tuvo un accidente laboral, por el cual estuvo cinco meses incapacitada y se tardó aproximadamente ocho meses para recuperarse satisfactoriamente.
- Como tercer aspecto, el padre de una de las investigadoras falleció durante el desarrollo de la investigación, lo cual significó respetar el período de duelo.
- Posteriormente, a raíz del descontento social y económico de algunos sectores del país, se llevó a cabo una huelga general (especialmente del sector público, dentro del cual se ubica a la UCR); este movimiento se prolongó durante varios meses, y aunque no impidió, si obstaculizó el desarrollo normal de las labores dentro de la Oficina de Servicios Generales, ya que muchos de sus trabajadores se unieron al movimiento.
- Por último, fue un reto importante lograr la participación voluntaria de un grupo de trabajadores, con el cual se pudiera llevar a cabo las diferentes actividades planeadas durante los talleres, sobre todo considerando las resistencias -ya señaladas- que tienen estos funcionarios para participar en actividades de ésta índole.

Referencias:

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2010) *Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores*. Recuperado de <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/9410>
- Aguirre, E., & Guevara, G. (2012). Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad en la Universidad de Costa Rica. *Revista Actual en Costa Rica*, 22, 1-10. Recuperado de <http://www.revenf.ucr.ac.cr/factores.pdf>.
- Andréu, J. (s.f.) Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. Lastecnica.PDF. Fundación Centro Estudios Andaluces. Universidad de Granada, España. En: <https://correo.ucr.ac.cr/?>
- Angelucci, L. (2013). Hacia un vivir saludable. *Debates IESA*, 17(2), 16-20. Recuperado de <http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2014/07/angelucisaludable.pdf>
- Barling, J., & Griffith, A. (2003). A history of occupational health psychology. En J. C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 19-33). Washington: American Psychological Association.
- Begoña, E. (2002). *Bases científicas de la prevención en drogas*. Recuperado de http://www.emcdda.europa.eu/attachements.cfm/att_93972_ES_Bases%20Cient%20%AD%20fic%20Para%20La%20Prevencion%20De%20Las%20Drogo dependencias%20%202002.pdf
- Beyer, R. (2014). Grupo Operativo. Biblioteca de Psicología Social Pichoniana. Recuperado de <http://milnovecientos sesentay ocho.blogspot.com/2014/11/taller-y-grupo-operativo-alejandro.html>
- Blanch, J. M. (2007). Psicología social del trabajo. En M. A. Aguilar & A. Reid (Coord.), *Tratado de Psicología: Social Perspectivas Socioculturales* (pp.210-240). Barcelona: Anthropos.
- BorgeaudGarcíandia, N. (2010). Nueva organización del trabajo y suicidios: ¿una fatalidad? *Trabajo y Sociedad: Sociología del trabajo*, 14(15), 143-145. Recuperado de <http://www.unse.edu.ar/trabajoy sociedad/15%20BORGEAUDGARCIA N D I A % 20 S u i c i d e . p d f>
- Díaz, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones: Concepto, Historia y Método*. Recuperado de <https://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>

- Dos Santos, J., & Sánchez, S. (1997). *Investigación educativa, cantidad-cualidad: Un debate paradigmático*. Bogotá, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Flores, D. (2012). Charla sobre estrés laboral: Consecuencias y Prevención. Universidad de Costa Rica (inédita).
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17083203>
- Gil-Monte, P. R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información psicológica*, (100), 68-83. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). Retos Investigativos en Psicología de la Salud Ocupacional: el Estrés Laboral. *Revista Facultad Nacional Salud Pública*, 3(2), 252-261. doi: 10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12
- Izquierdo, C., & Morell, A. (2001). *El pensamiento económico de Adam Smith y su papel en la formación de estudiantes universitarios*, 13(3), 1-8. Recuperado de http://multidisciplinario/Revista/No.20113/art%EDculos/Pensamiento_econ%F3mico_Ada mSmith.pdf
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Lombardi, G. *Inducción de los Métodos de Investigación Cualitativos-Investigación Acción*. Universidad Central de Venezuela, Caracas, 2009
- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Rev. de Educación*. 4: 167-179. Universidad de Huelva. En: <https://correo.ucr.ac.cr/? task=mail>
- Luthans, F., & Youssef, C. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. Doi: 10.1016/j.orgdyn.2004.01.003
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, NJ. Van Nostrand.
- Marx, K. (1859). Prólogo a la Contribución a la Crítica de la Economía Política. En: *Zur Kritik der politischen Ökonomie, Erstes Heft*: Berlín.
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación*, (112), 1-40. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

- Minolli, C. B. (2000). *Empresas Resilientes: Algunas ideas para construirlas*. Recuperado de www.ucema.edu.ar/u/cpcbm/Investigacion/Resiliencia/Empresas_Resilientes.pdf
- Otárola, M. (2015). *Prevalencia de la Ansiedad y de la Depresión en personal de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica, que laboran en las secciones de Transportes, Seguridad y Tránsito, Sede Rodrigo Facio*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Pampliega de Quiroga, Ana (2001). *El universo compartido de Paulo Freire y Enrique Pichon-Rivière*. Buenos Aires
- Pichon-Rivière, E. *Aportaciones a la didáctica de la psicología social en el Proceso Grupal*. Ediciones Nueva Visión. 1985.
- Peiró, J.M. (1990): *Organizaciones. Nuevas Perspectivas Psicosociológicas*. Barcelona: PPU.
- Romero, C. (2005). La categorización un aspecto crucial en la investigación Cualitativa. *Rev. de Investigaciones Cesmag. Facultad de Educación*. Vol. 11 No. 11, p113-118. En: https://correo.ucr.ac.cr/?_task=mailHYPERLINK
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos Tiempos, Nuevos Riesgos? *Rev. Observatorio Laboral*. Vol.2, Núm. 3, pp. 127-14. Universidad de Carabobo. ISSN: 1856-9099
- Strauss, A. y Corbin, J. (1998). *Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia. 2da. Edición. En: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Strauss%20y%20Corbin.%20Bases%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.%20Cap.4.pdf>
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic Happiness*. New York: Free Press.
- Simonetti, A. (1968). *Taller y Grupo Operativo*. Biblioteca de Psicología Social Pichoniana. Recuperado de: <http://milnovecientossextyocho.blogspot.com/2014/11/taller-y-grupo-operativo-alejandro.html>
- Uribe, T. J. (2003). *El auto cuidado y su papel en la promoción de la salud*. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd26/fulltexts/0467.pdf>
- Werner E. y Smith R. (1992). *Overcoming the odds: High-risk children from birth to adulthood*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Werner E. & Smith R. (1982). *Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth*. New York: McGraw-Hill.

ANEXO No. 1:

Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO
Teléfono/Fax: (506) 2511-4201

Maestría en Psicología
Laboral y de las Organizaciones

**FORMULARIO PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO BASADO EN LA LEY
N° 9234 "LEY REGULADORA DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA" Y EL
"REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
PARA LAS INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES HUMANOS"**

Factores protectores y estrategias de afrontamiento para la mejora del bienestar laboral de
las y los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica

Código (o número) de proyecto: TFLA

Nombre de el/la investigador/a principal: Vanessa Matamoros Paragüa y Johanna Torres
Solano

Nombre del/la participante: _____

Medios para contactar a la/al participante: números de teléfono _____

Correo electrónico _____

Contacto a través de otra persona _____

A. PROPÓSITO DEL PROYECTO:

Mediante este documento se le está invitando a participar en un Trabajo Final de Investigación Aplicada, el cual es de tipo cualitativo y tiene como objetivo diseñar un programa que facilite a la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica potenciar a sus trabajadores para que desarrollen factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permita mejorar su bienestar laboral. Su participación será aproximadamente de cuatro horas (incluyendo el tiempo que le tome para leer este documento, aclarar inquietudes, aceptar su participación y participar en el taller elaborado por las investigadoras).

Este proyecto se estará desarrollando como parte de la Maestría de Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Universidad de Costa Rica, de la cual son estudiantes las investigadoras a cargo y está siendo dirigida por el Ms. C. Luis Gandier Zamora, profesor de dicha Maestría.

**EL PRESENTE ESTUDIO NO CUENTA CON FUENTES EXTERNAS FINANCIAMIENTO POR LO
QUE SERÁ COSTEADO EN SU TOTALIDAD POR LAS INVESTIGADORAS**

B. PROCEDIMIENTO:

Impreso en: Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede de Investigación y Desarrollo, Calle 15, San José, Costa Rica. Teléfono: (506) 222-1111. Correo electrónico: info@itcr.ac.cr

Si usted decide participar en este estudio:

Asistirá a un taller en el cual se llevarán a cabo diversas actividades orientadas a verificar la información obtenida por medio de la revisión documental acerca de los principales riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores y trabajadoras de la Oficina de Servicios Generales, así como plantear los factores protectores y estrategias de afrontamiento ante dichos riesgos, mejorando de esta manera su bienestar laboral.

Dicho taller tendrá lugar el día 07 de junio de 2019, en el Kiosco de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Costa Rica.

Durante el taller, como participante usted podrá examinar las diferentes características que le dan significado al trabajo, a partir de estas características podrá conocer más sobre la historia y trascendencia del trabajo como eje estructurador del ser humano. En conjunto con el resto de participantes podrá compartir conocimientos y opiniones que en construcción conjunta con el resto de participantes nos permitirá identificar un conjunto factores protectores y estrategias de enfrentamiento ante los riesgos que como trabajadores enfrentan día a día en sus obligaciones diarias. El taller permite además una oportunidad para fortalecer los vínculos y comunicación grupal en miras a la identificación de esos factores protectores mencionados anteriormente los cuales son fundamentales para contrarrestar riesgos que afectan la salud de los trabajadores.

La metodología que experimentará durante el taller es de corte participativo y se buscar además de todo lo mencionado anteriormente reconocer si el grupo es un grupo operativo es decir si juntos tienen una tarea común que los vincula y en donde como participantes juegan un rol en el grupo.

C. RIESGOS:

En esta investigación no se realizará ninguna intervención que ponga en peligro al participante, ya que todas las actividades en las que se le solicitará su participación se estarán llevando a cabo dentro de un entorno controlado. No se suministrará ningún tipo de sustancia, no se tomarán muestras biológicas de ningún tipo, ni será expuesto a ninguna condición insalubre o de estrés extremo. Los resultados de este taller serán completamente anónimos.

D. BENEFICIOS:

Los posibles beneficios que usted podría obtener por participar en este estudio son que de acuerdo con los resultados, se puedan implementar acciones institucionales, administrativas o de investigación que posibiliten el desarrollo de factores protectores y estrategias de afrontamiento para la mejora del bienestar laboral del personal de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica. |

No obtendrá ninguna remuneración económica por su participación.

E. VOLUNTARIEDAD:

Nombre de quien participa: _____
Firma de quien es su representante legal: _____ Fecha del Protocolo de Participación: _____

Su participación en este estudio es voluntaria, si decide no participar esto no afectará su condición laboral. Si decide participar, es libre de cambiar de opinión y retirarse en el momento que usted lo desee, sin tener ninguna consecuencia negativa por ello.

F. CONFIDENCIALIDAD:

La información que derive de esta investigación se manejará de forma confidencial por lo que, para garantizar el anonimato de la información dada, no tendrá que consignar ni su nombre, ni su número de cédula en ningún cuestionario, entrevista o test. Los datos aportados serán manejados en forma de números, por lo que ninguno de los resultados obtenidos se identificará. Los resultados de este estudio pueden ser publicados o presentados en reuniones académicas o profesionales, pero las identidades de los participantes permanecerán anónimas. Este documento se guardará separado de los resultados de la investigación, de forma que no puedan relacionarse.

H. INFORMACIÓN:

Antes de dar su autorización debe hablar con las profesionales responsables de la investigación y ellas deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si quisiera más información más adelante, puede obtenerla llamando a las investigadoras a los teléfonos 8927-8787 (Vanessa Matamoros Paniagua) o 8348-8665 (Johanna Torres Solano).

Además, puede consultar sobre los derechos de los sujetos participantes en proyectos de investigación al Consejo Nacional de Salud del Ministerio de Salud (CONIS), teléfonos 2257-7821 extensión 119, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse con la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica a los teléfonos 2511-4201, 2511-1398, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

No perderá ningún derecho legal por firmar este documento y recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

***Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma, (o en su defecto con la huella digital), de la persona que será participante o de su representante legal.**

Nombre, firma y cédula del sujeto participante

Lugar, fecha y hora

Nombre, firma y cédula del/la investigador/a que solicita el consentimiento

Lugar, fecha y hora

Nombre, firma y cédula del/la testigo

Lugar, fecha y hora

Versión junio 2017

Formulario aprobado en sesión ordinaria N° 63 del Comité Ético Científico, realizada el 07 de junio de 2017.